

N° de publication N0012711 02
19 novembre 2004

CallPilot 100/150

Guide de maintenance et d'installation du système

**NORTEL
NETWORKS**

© Nortel Networks, 2004

Tous droits réservés, 2004.

Nortel Networks se réserve le droit de modifier l'information contenue dans cette publication sans préavis. Les énoncés, les configurations, les données techniques et les recommandations contenus dans cette publication sont considérés comme étant précis et fiables, mais ils sont présentés sans aucune garantie explicite ou implicite. Les utilisateurs assument la pleine responsabilité de l'usage qu'ils font de tout produit défini dans cette publication. L'information contenue dans cette publication est la propriété de Nortel Networks NA Inc.

Marques de commerce

NORTEL NETWORKS est une marque de commerce de Nortel Networks.

Toutes les autres marques de commerce et marques déposées citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Énoncé des conditions

Afin d'améliorer la conception interne, le fonctionnement et la fiabilité, Nortel Networks NA Inc. se réserve le droit de modifier sans préavis les produits décrits dans ce document.

Nortel Networks NA Inc. décline toute responsabilité concernant l'utilisation ou l'application des produits ou la disposition des circuits décrits ci-dessous.

Règlements de la FCC

Cet appareil est conforme à la section 68 des règles et des règlements de la Federal Communications Commission lorsqu'il est relié à un commutateur Norstar. Cet équipement n'est pas relié directement au réseau téléphonique public commuté.

Règlements du MDC

Cet équipement est conforme aux règles et aux règlements CS-03 du ministère du Commerce du Canada concernant la connexion aux commutateurs Norstar.

Radiofréquences parasites

Cet équipement génère et utilise des radiofréquences, et peut en émettre. S'il n'est pas installé et utilisé selon les directives fournies, il risque de perturber les radiocommunications. L'équipement a été mis à l'essai et déclaré conforme aux exigences prescrites pour l'équipement informatique de classe A, tel qu'il est stipulé dans la partie 15 des règles de la FCC, et conforme à la norme EN55022, à la norme CISPR22 et à la norme C108.8 de la CSA, lesquelles visent à assurer une protection raisonnable contre les perturbations susceptibles de se produire lorsque l'équipement est utilisé dans les zones commerciales. L'exploitation de cet équipement dans une zone résidentielle peut produire des perturbations et, le cas échéant, vous devrez prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation et ce, à vos propres frais.

Le système CallPilot 100/150 contient des composants électroniques fragiles. Évitez les chocs.

**Avertissement :**

Ceci est un produit de classe A. L'utilisation de ce produit dans un environnement domestique est susceptible de produire du brouillage radioélectrique, et, le cas échéant, vous devrez prendre des mesures adéquates.

警告使用者：
這是甲類的資訊產品，在居住的環境中使用時，
可能會造成射頻干擾，在這種情況下，使用者會
被要求採取某些適當的對策。

Table des matières

Préface	11
Avant de commencer	11
Conventions de texte	11
À propos des touches de votre poste	12
Publications connexes	13
Comment obtenir de l'aide	14
Chapitre 1	
Renseignements généraux	17
Renseignements généraux	17
Présentation des instructions	18
Symboles d'avertissement et de mise en garde	18
Chapitre 2	
Aperçu du système	19
À propos du système CallPilot 100/150	19
Ce qu'offre le système CallPilot 100/150	19
Fonctions de l'application CallPilot	19
Compatibilité	20
Aperçu du matériel	20
Connecteurs de données	20
Fentes PCMCIA	21
Dimensions	21
Stockage de messages vocaux	22
Alimentation	22
Chapitre 3	
Préparation en vue de l'installation du système CallPilot 100/150	23
Conditions ambiantes	23
Alimentation électrique	23
Déballage de l'ensemble	23
Gestion du système CallPilot	24
Fonctionnement sans réseau local	24
Fonctionnement avec un réseau local	24
Serveur DNS	24
Chapitre 4	
Installation du système CallPilot 100/150	25
Montage au mur du système CallPilot 100/150	25
Connexion du système CallPilot 100/150	26
Voyants du système CallPilot 100/150	28

Chapitre 5	
Initialisation du système CallPilot 100/150	31
À propos de l'application CallPilot Manager	31
Initialisation du système CallPilot 100/150 au moyen de l'application CallPilot Manager	33
Exigences matérielles pour l'application CallPilot Manager	33
Exigences matérielles et logicielles	33
Exigences en matière de navigateur Web	33
Connexion au système CallPilot 100/150	34
Modification de l'adresse IP au moyen d'un câble série	34
Modification de l'adresse IP au moyen d'un câble inverseur Ethernet	38
Exécution de l'assistant Quick Install	39
Initialisation du système CallPilot 100/150 au moyen d'un poste	43
Identification des codes de fonction du système CallPilot 100/150	43
Configuration des paramètres initiaux du système CallPilot 100/150	44
Installation d'une deuxième unité CallPilot 150	47
Plages de codes de fonction principale et secondaire	48
Pour installer une deuxième unité CallPilot 150	49
Modification de la plage de codes de fonction	50
Chapitre 6	
Utilitaire de configuration de la langue	53
Changement des langues offertes	53
Chapitre 7	
Gestion de mots de passe.	55
Remise à la valeur implicite des mots de passe	55
Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système	55
Remise à la valeur implicite du mot de passe du téléphoniste	56
Remise à la valeur implicite du mot de passe à l'aide de l'application CallPilot Manager	56
Remise à la valeur implicite du mot de passe à l'aide d'un poste	56
Remise à la valeur implicite des mots de passe de boîte vocale	57
Remise à la valeur implicite d'un mot de passe à l'aide de l'application CallPilot Manager	57
Remise à la valeur implicite du mot de passe à l'aide d'un poste	57
Remise à la valeur implicite du mot de passe de l'administrateur de l'application Call Center	58
Remise à la valeur implicite du mot de passe d'accès par modem	58
Remise à la valeur implicite du mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste	58

Chapitre 8	
Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot	61
Installation de l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot	61
Sauvegarde des données de l'application CallPilot	62
Restauration des données de l'application CallPilot	64
Récupération des fichiers journaux de l'application CallPilot	66
Chapitre 9	
Mise à niveau du système CallPilot 100/150	67
Mise à niveau de la version du logiciel CallPilot	67
Augmentation de la capacité de stockage de messages	69
Chapitre 10	
Dépannage	71
Introduction	71
Diagnostic des problèmes	71
Le terminal RS-232 ne peut pas communiquer avec le système CallPilot 100/150	71
Le système CallPilot 100/150 ne fonctionne pas du tout	72
Échec des diagnostics de mise sous tension	73
Accès impossible à l'application CallPilot Manager	73
Le système CallPilot 100/150 fait défaut pendant le démarrage	74
Toutes les boîtes vocales sont supprimées après une mise à niveau du logiciel	74
Les codes de fonction du système CallPilot 100/150 sont inactifs	74
Pour supprimer les codes de fonction	74
Le système CallPilot 100/150 n'est pas réamorcé à la suite d'une initialisation (**STARTUP)	76
Non programmée	76
L'heure affichée par le système CallPilot 100/150 ne correspond pas à l'heure du système téléphonique	76
Voyants indiquant des messages d'erreur	77
Le voyant 1 clignote rapidement	77
Les voyants 1 et 2 clignotent rapidement	77
Les voyants 1 à 4 s'allument lors de la mise sous tension, mais ne s'éteignent pas brièvement lors du démarrage	77
Un ou plusieurs des voyants 1 à 4 ne s'allument pas après l'achèvement du démarrage du système CallPilot 100/150	77
Le voyant 6 ne s'allume pas après l'achèvement du démarrage du système CallPilot 100/150	77

Annexe A	
Accès par modem	79
Configuration de votre ordinateur pour accéder au modem du système CallPilot	79
Connexion d'un téléphone au modem de votre ordinateur	79
Création d'une connexion Accès réseau à distance	80
Création d'une connexion Accès réseau à distance sous Windows 95 ou Windows 98	80
Configuration des paramètres TCP/IP de la connexion Accès réseau à distance sous Windows 95 ou Windows 98	81
Création d'une connexion Accès réseau à distance sous Windows NT 4.0	82
Configuration des paramètres TCP/IP de la connexion Accès réseau à distance sous Windows NT 4.0	82
Création d'une connexion Accès réseau à distance sous Windows 2000 ou Windows XP	83
Configuration des paramètres TCP/IP de la connexion Accès réseau à distance sous Windows 2000 ou Windows XP	84
Installation de l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks	85
Activation du modem du système CallPilot	86
Activation de l'accès par modem à l'aide de l'application CallPilot Manager	86
Activation de l'accès par modem à l'aide d'un poste	86
Modification du mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste	87
Désactivation du mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste	87
Connexion au système CallPilot	88
Configuration de votre modem pour accéder à celui du système CallPilot	88
Connexion au modem du système CallPilot	88
Configuration de votre modem pour des connexions modem en mode normal	91
Annexe B	
Numéros d'appel Norstar	93
Association des NA du système CallPilot 100/150 à des touches mémoire	94
Glossaire	95
Index	101

Figures

Figure 1	Intérieur du système CallPilot 100/150	21
Figure 2	Installation du système CallPilot 100/150	25
Figure 3	Connexions du système CallPilot 100/150	27
Figure 4	Câble inverseur Ethernet	38

Tableaux

Tableau 1	Touches de poste	12
Tableau 2	Fonctions de l'application CallPilot	19
Tableau 3	Systèmes MEC Norstar compatibles	20
Tableau 4	Broches des ports A et B	26
Tableau 5	Voyants pendant le démarrage	28
Tableau 6	Voyants pendant le fonctionnement	29
Tableau 7	Broches du port série du système CallPilot 100/150	35
Tableau 8	Paramètres de l'assistant Quick Install pour le système CallPilot 100/150	40
Tableau 9	Codes de fonction attribués	43
Tableau 10	Limites relatives à l'utilisation de deux unités CallPilot sur un seul MEC	47
Tableau 11	Plages de codes de fonction principale et secondaire	48
Tableau 12	Quantité maximale d'espace disque requise pour la sauvegarde de données CallPilot 100/150	62
Tableau 13	NA de SCI modulaire de base	93
Tableau 14	NA de cartouche à deux ports de système SCI modulaire	93
Tableau 15	NA de cartouche à six ports de système SCI modulaire	94

Préface

CallPilot 100/150 est un système de messagerie vocale qui convient aux petites et aux moyennes entreprises. Il combine les fonctions de boîte vocale et de traitement d'appels d'un grand système d'affaires en un système compact, facile à utiliser.

Avant de commencer

Le présent guide s'adresse aux techniciens responsables de l'installation. Ce guide tient pour acquis que vous avez une connaissance pratique du système téléphonique pour lequel vous installez le système CallPilot 100/150.

Conventions de texte

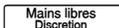
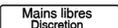
Le présent guide utilise les conventions de texte suivantes :

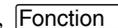
Chevrons (< >)	Indiquent que vous choisissez le texte à entrer selon la description entre les chevrons. Ne tapez pas les chevrons lorsque vous entrez la commande. Exemple : Si la syntaxe de commande est <code>ping <adresse_ip></code> , vous entrez <code>ping 192.32.10.12</code> .
Texte Courier en caractères gras	Indique des noms de commande, des options et du texte que vous devez entrer. Exemple : Utilisez la commande dinfo . Exemple : Entrez show ip (afficher ip) { alerts routes (avertissements, voies) }.
<i>Texte en italique</i>	Indique un titre de guide ou de publication. Exemple : <i>Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager</i>
Texte Courier régulier	Indique la syntaxe de commande et les sorties de système, comme les messages guides et les messages systèmes. Exemple : Régler <code>filtres de contrôle d'interruptions</code>
T O U C H E S	Indique les touches d'un poste que vous devez enfoncer. Exemple : ☎ 9 8 3
Police d'affichage	Indique les messages guides apparaissant à l'afficheur du poste. Exemple : Listes diff? 0
<u>Police d'affichage soulignée</u>	Indique l'étiquette apparaissant au-dessus de la touche afficheur. Vous appuyez sur la touche située sous cette étiquette pour exécuter l'action. Exemple : Appuyez sur <u>OK</u> .

À propos des touches de votre poste

Ce guide présente les touches du poste d'affaires. Le tableau 1 montre les touches à utiliser sur différents types de postes de téléphone Nortel Networks.

Tableau 1 Touches de poste

Nom de la touche	T7100, T7208, T7316, T7316E	M7100, M7208, M7310, M7324	M7100N, M7208N, M7310N, M7324N
Fonction		Fonction	F _x
Mains libres	Touche située dans le coin inférieur droit		
Garde	 	Garde 	
Réglage du volume			-<<<< >>>>+
Libération		Lib	

Vous pouvez entrer ,  ou F_x suivi du code pour utiliser une fonction. Par exemple, appuyez sur     pour accéder à votre boîte vocale.

Le fonctionnement du poste T7100 est différent de celui des autres postes du système parce qu'il n'est pas doté de touches de ligne. Dans le cas de certains postes, il peut être nécessaire de sélectionner une ligne avant de répondre, tandis qu'avec le poste T7100, il suffit de décrocher le combiné. Pour reprendre un appel mis en garde, il suffit d'appuyer sur  au lieu de sélectionner une ligne.

Avec le poste T7100, vous pouvez prendre un deuxième appel en appuyant sur la touche . L'appel en cours est mis en garde pendant que vous répondez à l'appel en attente. Vous ne pouvez pas avoir plus de deux appels en cours en même temps.

Le poste T7100 n'est pas muni de la touche .

Publications connexes

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation du système CallPilot 100/150, consultez les publications suivantes :

- *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*
Donne des instructions sur la configuration du système CallPilot 100/150 à l'aide de l'application CallPilot Manager.
- *Guide d'administration du poste téléphonique du système CallPilot 100/150*
Donne des instructions sur la configuration du système CallPilot 100/150 à l'aide d'un poste Norstar.
- *Cahier de programmation de l'application CallPilot*
Présente un relevé des paramètres utilisés pour le système CallPilot 100/150.
- *Guide d'exploitation de l'application Call Center de Nortel Networks*
Donne des instructions sur la configuration des fonctions de l'application Call Center pour un système CallPilot 100/150.
- *Guide d'exploitation de l'application Reporting for Call Center*
Donne des instructions sur la configuration des fonctions de l'application Call Center Reporting pour un système CallPilot 100/150.

Comment obtenir de l'aide

Si vous ne trouvez pas le numéro voulu dans cette liste, consultez le site www.nortelnetworks.com/support.

États-Unis et Canada

Distributeurs autorisés – Soutien technique de l'ITAS

N° de téléphone : 1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Si vous avez déjà un NIP, vous pouvez entrer le code d'acheminement express (CAE) 196#. Si vous n'avez pas encore de NIP, ou pour soumettre des questions d'ordre général et pour obtenir de l'aide, vous pouvez entrer le CAE 338#.

Site Web : <http://www.nortelnetworks.com/support>

Soutien avant-vente (CSAN)

N° de téléphone : 1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Utilisez le code d'acheminement express (CAE) 1063#.

Europe, Moyen-Orient et Afrique

Service de soutien technique – CTAS

N° de téléphone :

*Sans frais en Europe 00800 800 89009

Autre option européenne/

Royaume-Uni +44 (0)870-907-9009

Afrique +27-11-808-4000

Israël 800-945-9779

*Nota : Les appels en provenance de tous les pays d'Europe, du Moyen-Orient ou d'Afrique ne sont pas tous gratuits.

Télécopieur : 44-191-555-7980

Courriel : emeahelp@nortelnetworks.com

Caraïbes et Amérique latine

Service de soutien technique – CTAS

N° de téléphone : 1-954-858-7777

Courriel : csrnmgt@nortelnetworks.com

Asie-Pacifique

Service de soutien technique – CTAS

N° de téléphone : +61-2-870-8800

Télécopieur : +61 388664644

Courriel : asia_support@nortelnetworks.com

Numéros sans frais nationaux

Australie 1800NORTEL (1800-667-835)

Chine 010-6510-7770

Inde 011-5154-2210

Indonésie 0018-036-1004

Japon 0120-332-533

Malaisie 1800-805-380

Nouvelle-Zélande 0800-449-716

Philippines 1800-1611-0063

Singapour 800-616-2004

Corée du Sud 0079-8611-2001

Taiwan 0800-810-500

Thaïlande 001-800-611-3007

Centre de service d'entreprise et service d'assistance technico-commercial +61-2-8870-5511

Chapitre 1

Renseignements généraux

Le présent guide décrit les éléments suivants :

- Le système CallPilot 100/150,
- L'installation du système CallPilot 100/150,
- L'initialisation du système CallPilot 100/150,
- Le dépannage du système CallPilot 100/150.

Renseignements généraux

Chapitre 1, «Renseignements généraux»	Ce chapitre explique le contenu de ce guide et les conventions adoptées.
Chapitre 2, «Aperçu du système»	Ce chapitre offre un aperçu du fonctionnement du système CallPilot 100/150.
Chapitre 3, «Préparation en vue de l'installation du système CallPilot 100/150»	Ce chapitre décrit ce dont vous avez besoin pour installer le système CallPilot 100/150.
Chapitre 4, «Installation du système CallPilot 100/150»	Ce chapitre décrit l'installation du système CallPilot 100/150.
Chapitre 5, «Initialisation du système CallPilot 100/150»	Ce chapitre décrit la programmation des paramètres initiaux du système CallPilot 100/150.
Chapitre 6, «Utilitaire de configuration de la langue»	Ce chapitre explique la sélection des langues offertes avec le système CallPilot 100/150.
Chapitre 7, «Gestion de mots de passe»	Ce chapitre décrit la réinitialisation des mots de passe du système CallPilot 100/150.
Chapitre 8, «Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot»	Ce chapitre décrit la sauvegarde et la restauration des données de l'application CallPilot.
Chapitre 9, «Mise à niveau du système CallPilot 100/150»	Ce chapitre décrit la mise à niveau du système CallPilot 100/150.
Chapitre 10, «Dépannage»	Ce chapitre décrit les problèmes, les messages d'erreur et les mesures correctives.
Annexe A, «Accès par modem»	Cette annexe décrit l'utilisation d'un modem pour accéder au système CallPilot 100/150.
Annexe B, «Numéros d'appel Norstar»	Cette annexe décrit les numéros de ports et les numéros d'appel (NA) implicites de divers systèmes Norstar.

Présentation des instructions

Le présent guide décrit les tâches au moyen d'instructions pas à pas, dans l'ordre dans lequel vous devez les exécuter.

Symboles d'avertissement et de mise en garde

Ce guide utilise des symboles qui vous incitent à la prudence.



Nota : Vous signale que les étapes sont complexes ou critiques.



Attention : Vous signale les situations où vous pourriez endommager l'équipement.



Avertissement : Vous signale qu'il y a risque de blessure.

Avant d'entreprendre une tâche quelconque, lisez toute la marche à suivre, y compris les paragraphes **Nota**, **Attention** et **Avertissement**.

Chapitre 2

Aperçu du système

À propos du système CallPilot 100/150

CallPilot 100/150 est un système de messagerie vocale qui convient aux petites et aux moyennes entreprises. Il combine les fonctions de boîte vocale et de traitement d'appels d'un grand système d'affaires en un système compact, facile à utiliser.

Ce qu'offre le système CallPilot 100/150

- Une possibilité de connexion à un système téléphonique compatible Norstar;
- La messagerie vocale, avec un choix entre l'interface de messagerie vocale Norstar ou l'application CallPilot;
- Jusqu'à huit voies téléphoniques;
- Une fonctionnalité de centre d'appels.

Fonctions de l'application CallPilot

Tableau 2 Fonctions de l'application CallPilot

Fonction	CallPilot 100	CallPilot 150
Nombre de voies téléphoniques	4	8
Stockage (en heures)	9	82
Nombre de boîtes vocales de titulaire	Valeur par défaut : 10 Maximum : 40	Valeur par défaut : 20 Maximum : 300
Messagerie vocale de base	Inclus	Inclus
Transfert vers l'extérieur	Inclus	Inclus
Enregistrement d'appels, interruption d'appels	Inclus	Inclus
Réception automatique et Sélection de service (SS)	Inclus	Inclus
Réseautage (numérique, AMIS)	Optionnel	Optionnel
Messagerie unifiée de bureau électronique	Optionnel	Optionnel
Application Basic Call Center	Optionnel	Optionnel
Application Call Center Reporting	Optionnel	Optionnel
Nombre maximal de niveaux de compétences	2	2
Nombre maximal de préposés actifs	10	10



Nota : Lorsque vous utilisez la réception automatique, seulement 200 boîtes vocales sont prises en charge.

Compatibilité

Le système CallPilot 100/150 peut être relié aux systèmes téléphoniques Norstar suivants :

Tableau 3 Systèmes MEC Norstar compatibles

Système Norstar	Version logicielle compatible
SCI modulaire	4.1 ou version ultérieure
SCI compact	4.1 ou version ultérieure
SCI compact 3X8	DR 5.1



Nota : Le SCI compact 3X8 fonctionne seulement avec le système CallPilot 100.

La fonction de mise en garde et de recherche de personne et la fonction de réseautage AMIS ne sont pas disponibles lorsque le système CallPilot 100 est connecté à un SCI compact 3X8.



Nota : Le système CallPilot 100/150 n'est pas compatible avec les MEC Centrex.



Nota : Pour utiliser l'application Call Center, votre MEC doit prendre en charge la supervision de rattachage.

Aperçu du matériel

Le système CallPilot 100/150 est un dispositif compact qui peut être fixé à un bureau ou à un mur.

La [Figure 1](#) montre les divers composants matériels du système CallPilot.

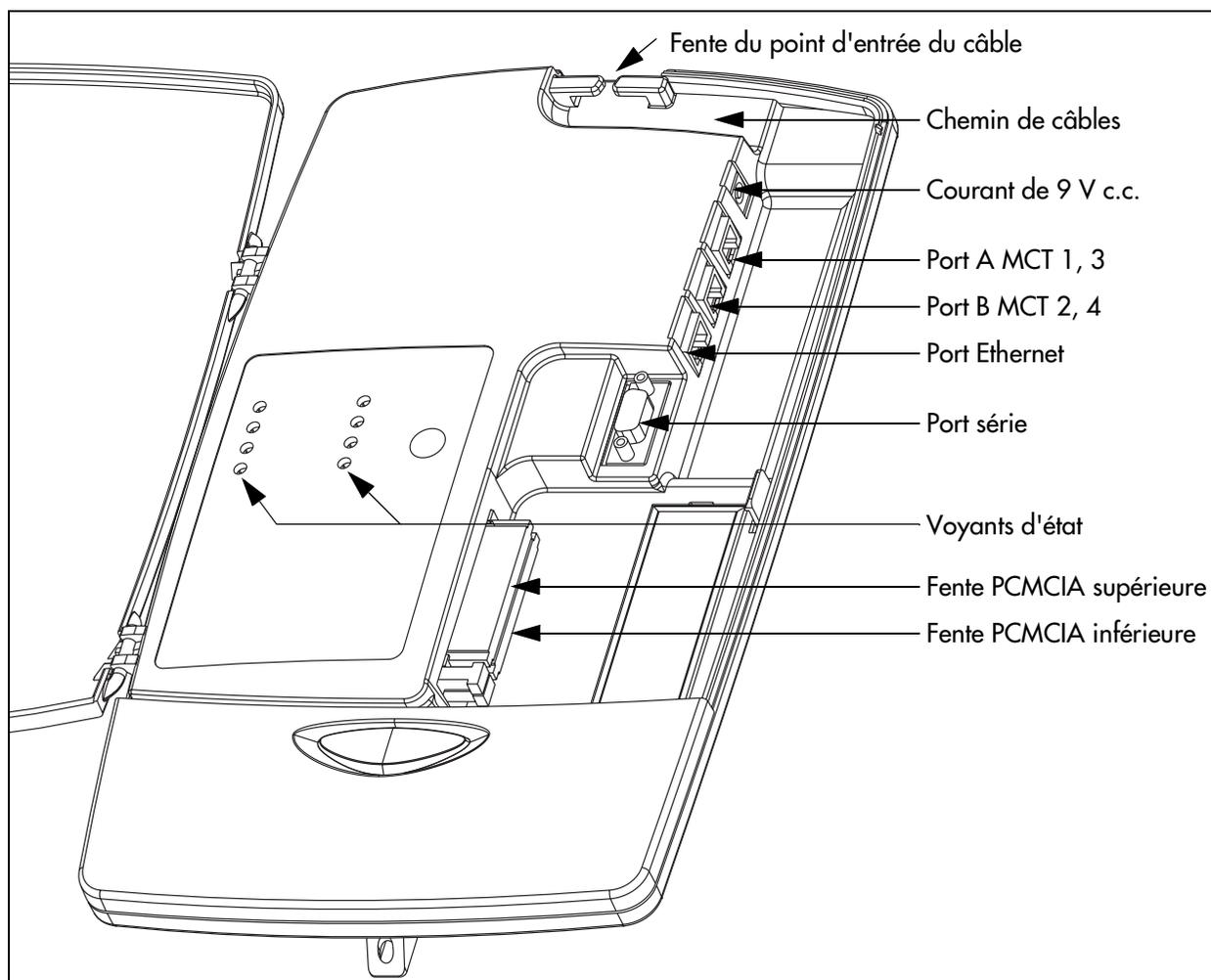
Connecteurs de données

Le système CallPilot 100/150 est doté des prises suivantes :

- Une prise RJ-45 pour une connexion Ethernet de 10/100 Mbit/s à un réseau local;
- Un port RS-232 pour la connexion d'un terminal permettant d'autres types d'accès;
- Deux prises RJ-11, appelées port A et port B, pour les connexions au MEC Norstar.

Sur le système CallPilot 100, chaque prise RJ-11 peut accepter une connexion MCT. Chaque connexion MCT peut prendre en charge deux voies téléphoniques. Cela donne au système CallPilot 100 un total de quatre voies téléphoniques.

Sur le système CallPilot 150, chaque prise RJ-11 peut accepter deux connexions MCT. Chaque connexion MCT peut prendre en charge deux voies téléphoniques. Cela donne au système CallPilot 150 un total de huit voies téléphoniques.

Figure 1 Intérieur du système CallPilot 100/150

Fentes PCMCIA

Le système CallPilot 100/150 est doté de deux fentes PCMCIA.

- La fente inférieure est utilisée pour la cartouche de fonctions. La cartouche de fonctions est le dispositif qui stocke le logiciel CallPilot, les annonces et les messages vocaux.
- La fente supérieure est utilisée pendant les mises à niveau du logiciel.

Pour voir l'emplacement des fentes PCMCIA, consultez la [Figure 1](#).

Dimensions

Les dimensions du système CallPilot 100/150 sont les suivantes :

- Hauteur : 33 cm (13 po)
- Largeur : 20 cm (8 po)
- Profondeur : 4 cm (1,5 po)

Stockage de messages vocaux

La capacité de stockage de messages vocaux correspond à l'espace mémoire que peut utiliser le système CallPilot 100/150 pour stocker des annonces et des messages vocaux.

Le système CallPilot 100 possède une capacité de stockage de messages vocaux de 9 heures.

Le système CallPilot 150 possède une capacité de stockage de messages vocaux de 24 heures. L'augmentation optionnelle de la capacité de stockage de messages du système CallPilot 150 permet de faire passer la capacité de stockage de messages vocaux à 59 heures.

Alimentation

Un bloc d'alimentation externe fournit une tension de 9 V c.c. au système CallPilot 100/150. Utilisez exclusivement le bloc d'alimentation qui est fourni avec le système CallPilot 100/150.

Chapitre 3

Préparation en vue de l'installation du système CallPilot 100/150

Le présent chapitre décrit ce dont vous avez besoin pour installer le système CallPilot 100/150.

Conditions ambiantes

Assurez-vous que :

- l'aire d'installation est propre, exempte de poussière, sèche et bien ventilée;
- la température se situe entre 0 et 50 degrés Celsius;
- l'humidité relative sans condensation varie entre 5 et 95 %;
- le système se trouve à au moins 4 m (13 pi) de tout équipement pouvant produire des perturbations électromagnétiques, radioélectriques ou électrostatiques;
- l'aire d'installation est une surface murale d'environ 1 m (3 pi) carré;
- le câble branché au MEC Norstar ne dépasse pas 15 m (50 pi) de longueur;
- le système se trouve à au plus 1,5 m (environ 5 pi) d'une prise de courant mise à la terre à trois fils;
- le système se situe à au moins 16 cm (6 po) d'un mur de coin ou d'un autre composant;
- le système se situe à au moins 46 cm (environ 18 po) du plancher, afin d'empêcher les dommages causés par l'eau.

Alimentation électrique

Assurez-vous que l'alimentation est :

- une tension alternative nominale de 115/230 V c.a., plage de 100 à 240 V;
- une fréquence nominale de 50/60 Hz, plage de 47 à 63 Hz;
- une prise de courant non commutée.

Déballage de l'ensemble

Ouvrez la boîte pour vous assurer que toutes les pièces suivantes s'y trouvent :

- CallPilot 100/150,
- Un bloc et un cordon d'alimentation,
- Un support de montage mural,
- Un cordon de raccordement à quatre fils mesurant deux mètres,
- Le CD-ROM comportant la documentation et le logiciel client.

Gestion du système CallPilot

Le système CallPilot 100/150 peut être géré à l'aide d'un poste ou de l'application CallPilot Manager, selon que le système CallPilot 100/150 est doté d'une connexion de réseau local ou non.

Fonctionnement sans réseau local

Une connexion de réseau local est optionnelle dans le cas d'un système CallPilot 100/150 de base exploité sur un système Norstar. Lorsque vous n'avez pas de connexion de réseau local, vous pouvez gérer le système par l'intermédiaire d'un poste et des menus    .



Nota : Vous avez besoin d'une connexion de réseau local pour imprimer des relevés, gérer la fonction de réseautage, utiliser l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données et utiliser l'utilitaire de configuration de la langue.

Fonctionnement avec un réseau local

Lorsque vous disposez d'une connexion de réseau local, vous pouvez gérer le système CallPilot 100/150 par l'intermédiaire d'une interface de navigateur Web appelée CallPilot Manager.

Pour utiliser l'application CallPilot Manager, le système CallPilot 100/150 doit avoir une adresse IP fixe.

Tous les systèmes CallPilot 100/150 sont expédiés avec l'adresse IP implicite 192.168.110.10. Si cette adresse IP est incompatible avec votre réseau, vous devez changer l'adresse avant de connecter votre système CallPilot 100/150 à votre réseau. Vous pouvez modifier l'adresse IP à l'aide d'un terminal connecté au port série du système CallPilot 100/150 ou par l'intermédiaire d'une connexion Ethernet temporaire utilisant un câble inverseur Ethernet connecté à un ordinateur autonome ou à un ordinateur portable.

Les instructions détaillées concernant la configuration de l'adresse IP et l'accès à l'application CallPilot Manager sont présentées dans la section intitulée «[Initialisation du système CallPilot 100/150](#)» à la page 31.

Serveur DNS

Pour faire fonctionner votre système CallPilot 100/150, il n'est pas nécessaire que votre réseau local soit doté d'un serveur DNS. Cependant, un serveur DNS permet d'accéder plus facilement à l'adresse URL de l'application CallPilot Manager en créant un nom basé sur la langue courante, tel que CallPilot01. Une fois que le nom est ajouté au serveur DNS en tant qu'alias de l'adresse IP du système, les utilisateurs peuvent lancer l'application CallPilot Manager en entrant ce nom.

Chapitre 4

Installation du système CallPilot 100/150

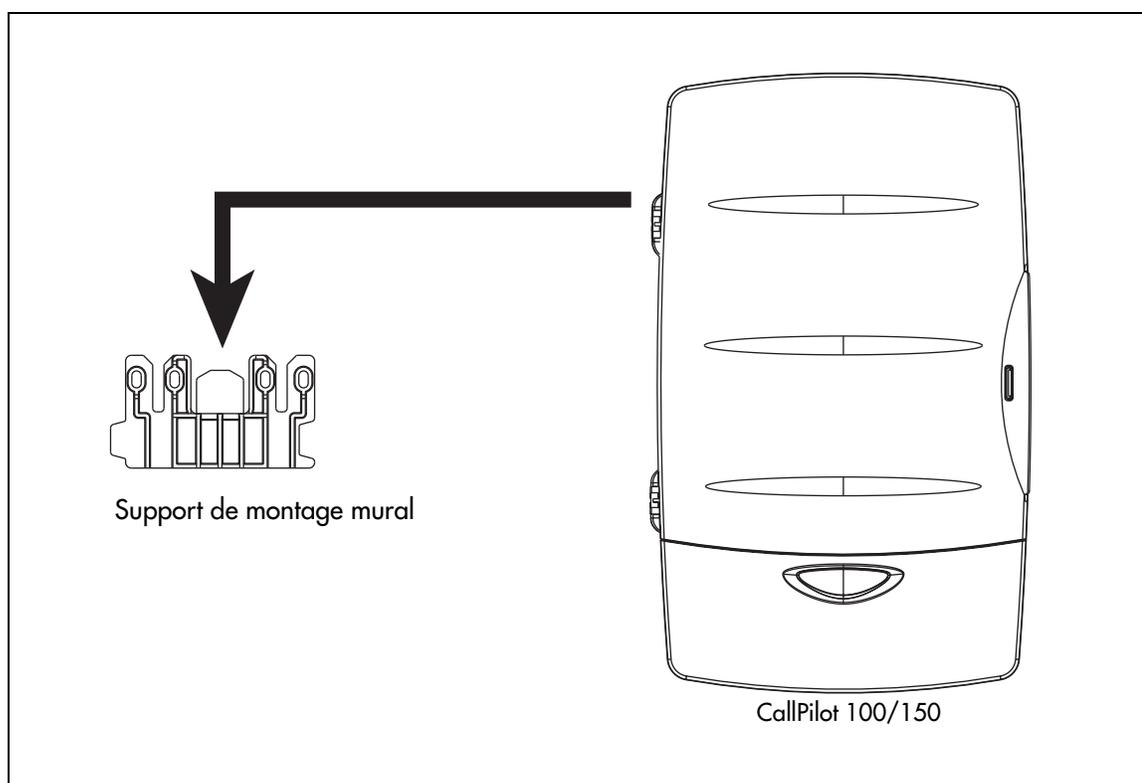
Le présent chapitre vous explique comment installer le système CallPilot 100/150 au mur et le mettre sous tension.

Montage au mur du système CallPilot 100/150

Suivez cette procédure pour monter le système CallPilot 100/150 au mur.

- 1 Fixez le support de montage mural à une surface solide à l'aide des deux trous intérieurs. Utilisez des dispositifs d'ancrage au mur, au besoin.
- 2 Glissez la fente située à l'arrière (près du haut) du système CallPilot 100/150 sur le support.
- 3 Fixez le système CallPilot 100/150 en installant une vis dans le trou de vis inférieur.

Figure 2 Installation du système CallPilot 100/150



Connexion du système CallPilot 100/150

- 1 Ouvrez le système CallPilot 100/150 en insérant un tournevis à lame plate dans la fente située à la droite du couvercle et en repoussant la languette.
La [Figure 3](#) illustre l'intérieur du boîtier du système CallPilot et indique les prises de câble.
- 2 Connectez un câble MCT aux ports A et B.
Le [Tableau 4](#) indique les broches des ports A et B.

Tableau 4 Broches des ports A et B

Numéro de broche	CallPilot 100		CallPilot 150	
	Port A	Port B	Port A	Port B
1	Aucune connexion	Aucune connexion	Aucune connexion	Aucune connexion
2	Aucune connexion	Aucune connexion	MCT 3	MCT 4
3	MCT 1	MCT 2	MCT 1	MCT 2
4	MCT 1	MCT 2	MCT 1	MCT 2
5	Aucune connexion	Aucune connexion	MCT 3	MCT 4
6	Aucune connexion	Aucune connexion	Aucune connexion	Aucune connexion

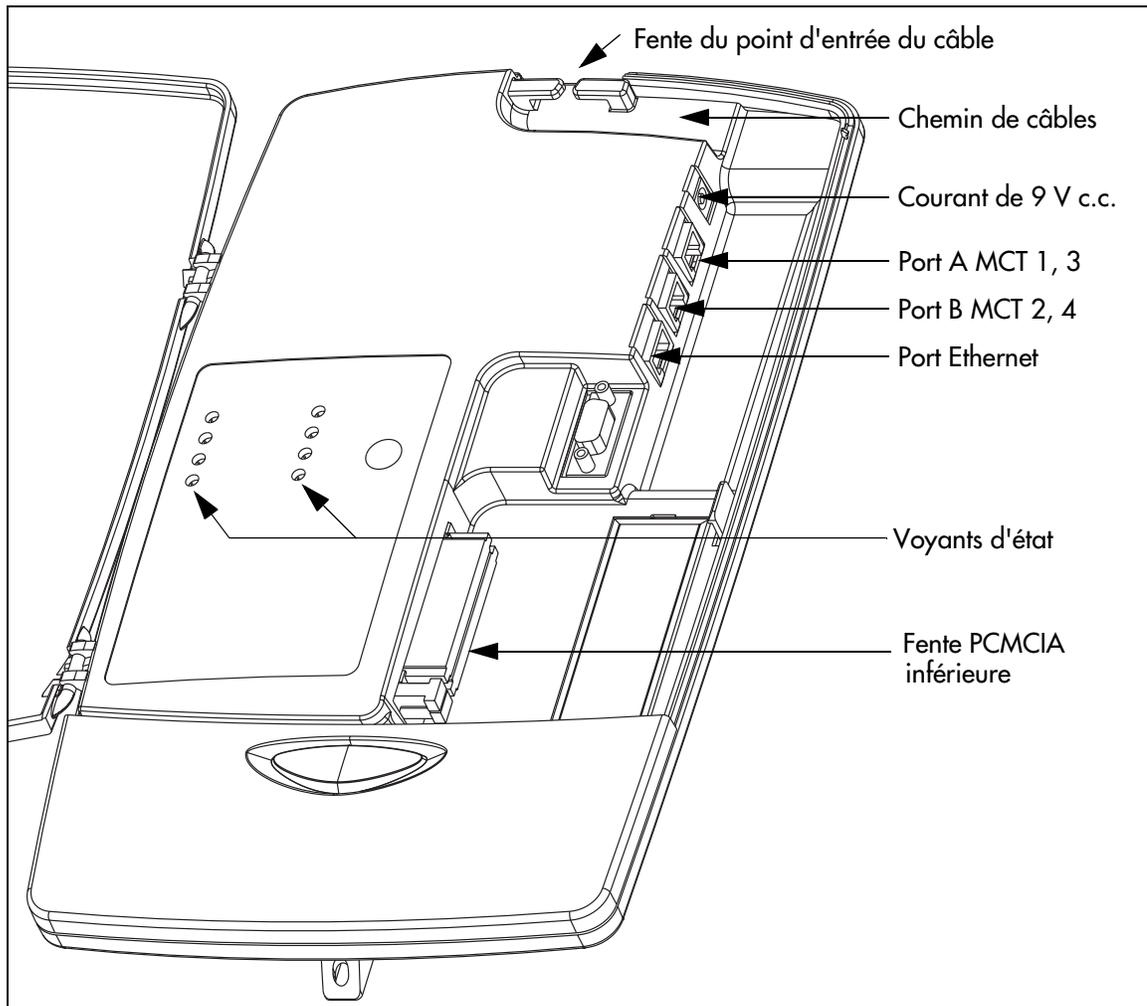
- 3 Insérez la cartouche de fonctions dans la fente PCMCIA inférieure du système CallPilot 100/150.
- 4 Connectez l'autre extrémité des câbles MCT aux ports d'accès de votre système téléphonique.



Nota : Ne connectez pas le câble Ethernet de votre réseau local au port Ethernet avant de déterminer si l'adresse IP du système CallPilot 100/150 est compatible avec le réseau. Pour de plus amples renseignements sur l'adresse IP implicite du système CallPilot 100/150 et sur la modification de l'adresse IP, consultez la section intitulée «[Connexion au système CallPilot 100/150](#)» à la page 34.

- 5 Connectez le câble d'alimentation au système CallPilot 100/150 et à la prise murale.
- 6 Faites passer les câbles par le chemin de câbles sur le dessus du système CallPilot 100/150.
- 7 Fermez le couvercle.

Figure 3 Connexions du système CallPilot 100/150



Voyants du système CallPilot 100/150

Lors du démarrage du système CallPilot 100/150, les voyants s'allument pour indiquer l'évolution du processus de démarrage du système CallPilot 100/150. Le [Tableau 5](#) montre l'ordre dans lequel les voyants s'allument et décrit la signification de chaque état.

Tableau 5 Voyants pendant le démarrage

Voyants	Description	Signification
	 1,  2,  3 et  4 s'allument.	Le système CallPilot 100/150 est sous tension et la vérification de la mémoire RAM est en cours.
	 1,  2,  3 et  4 s'éteignent.	L'essai de la mémoire RAM est terminé.
Cliquez sur l'image pour voir un exemple.	 1,  2,  3 et  4 s'allument un à la fois en commençant par  1. Les voyants continuent de s'allumer et de s'éteindre dans cet ordre.	Le système CallPilot 100/150 est mis à niveau. Nota : Cette séquence n'apparaît pas chaque fois que vous redémarrez le système CallPilot 100/150.
Cliquez sur l'image pour voir un exemple.	 1,  2,  3 et  4 s'allument dans cet ordre jusqu'à ce que tous les voyants soient allumés. Les voyants s'éteignent ensuite dans le même ordre. Les voyants continuent de s'allumer et de s'éteindre dans cet ordre.	Le système CallPilot 100/150 est en cours d'amorçage.
	 1,  2,  3 et  4 s'éteignent.	L'amorçage du système CallPilot 100/150 est terminé. Nota : Les voyants s'allument pour indiquer les connexions MCT décrites dans le Tableau 6 .

Lorsque le système CallPilot 100/150 fonctionne, les voyants indiquent l'état de fonctionnement des interfaces de l'application CallPilot. Le [Tableau 6](#) décrit les indications données par les voyants.



Nota : Le système CallPilot 100 n'a pas les voyants  3 et  4.

Tableau 6 Voyants pendant le fonctionnement

Voyant	Description	Voyant	Description
 4	Le voyant s'allume lorsque la voie MCT 4 est connectée au système téléphonique.	10/100	Le voyant s'allume lorsque la connexion Ethernet fonctionne à 100 Mbit/s.
 3	Le voyant s'allume lorsque la voie MCT 3 est connectée au système téléphonique.		Le voyant s'allume lorsque le système CallPilot 100/150 fonctionne.
 2	Le voyant s'allume lorsque la voie MCT 2 est connectée au système téléphonique.		Le voyant s'allume lorsqu'une connexion Ethernet est détectée et il clignote lorsqu'elle fonctionne.
 1	Le voyant s'allume lorsque la voie MCT 1 est connectée au système téléphonique.		Non utilisé dans cette version du système CallPilot 100/150.



Si l'interface de réseau local est désactivée lorsque vous démarrez le système CallPilot 100/150, le voyant  s'allume immédiatement, et non seulement durant le fonctionnement du système CallPilot 100/150.

Chapitre 5

Initialisation du système CallPilot 100/150

Après avoir installé et mis sous tension le système CallPilot 100/150, vous devez l'initialiser. L'initialisation du système CallPilot 100/150 règle les paramètres du système à leurs valeurs implicites et fixe certains paramètres globaux. Lorsque l'initialisation est terminée, le système CallPilot 100/150 est fonctionnel et prêt pour la programmation de gestion. Pour obtenir une liste de documents fournissant des renseignements sur la programmation de gestion, consultez la section intitulée «[Publications connexes](#)» à la page 13.

Vous pouvez initialiser le système CallPilot 100/150 au moyen de l'application CallPilot Manager ou d'un poste.



Nota : Mise à niveau du système CallPilot 100/150 à partir d'un système de messagerie vocale antérieur.

Si mettez un système de messagerie vocale antérieur (par exemple FlashTalk) au niveau du système CallPilot 100/150, vous devez supprimer les codes de fonction de l'ancien système avant de configurer le système CallPilot 100/150. Pour obtenir des renseignements sur la suppression des codes de fonction existants, consultez la section intitulée «[Pour supprimer les codes de fonction](#)» à la page 74.

À propos de l'application CallPilot Manager

L'application CallPilot Manager est accessible à partir d'un navigateur Web comme Netscape® Communicator¹ ou Microsoft® Internet Explorer². Nortel Networks recommande l'utilisation de l'application CallPilot Manager lorsque cela est possible. L'application CallPilot Manager permet l'accès à la programmation de gestion, fonction qui n'est pas disponible à partir d'un poste.



Nota : Il est recommandé d'utiliser Internet Explorer pour consulter l'aide en ligne de l'application CallPilot Manager. Le format de page peut présenter des incohérences si un autre navigateur est utilisé.

Pour utiliser l'application CallPilot Manager, votre système doit être doté d'une connexion réseau au système CallPilot 100/150 ou d'un câble inverseur Ethernet. Si vous utilisez l'application CallPilot Manager pour initialiser le système CallPilot 100/150, consultez la section intitulée «[Initialisation du système CallPilot 100/150 au moyen de l'application CallPilot Manager](#)» à la page 33.

1 Netscape est une marque déposée et Communicator est une marque de commerce de Netscape Communications Corporation.

2 Microsoft et Windows sont des marques déposées et Internet Explorer est une marque de commerce de Microsoft Corporation.

Si votre système n'a pas de connexion réseau ni de câble inverseur Ethernet, vous pouvez initialiser le système CallPilot 100/150 à l'aide d'un poste avec afficheur deux lignes. Si vous utilisez un poste pour initialiser le système CallPilot 100/150, consultez la section intitulée «[Initialisation du système CallPilot 100/150 au moyen d'un poste](#)» à la page 43.

Initialisation du système CallPilot 100/150 au moyen de l'application CallPilot Manager

Pour initialiser le système CallPilot 100/150 au moyen de l'application CallPilot Manager, vous devez :

- déterminer si votre ordinateur répond aux exigences de l'application CallPilot Manager;
- établir une connexion avec le système CallPilot 100/150;
- lancer l'assistant Quick Install.

Exigences matérielles pour l'application CallPilot Manager

Vous accédez à l'application CallPilot Manager à l'aide d'un navigateur Web sur un ordinateur qui est relié au système CallPilot 100/150.

Exigences matérielles et logicielles

L'ordinateur à partir duquel vous accédez à l'application CallPilot Manager doit être compatible avec le logiciel Windows® de Microsoft® et doit prendre en charge votre navigateur Web.

Exigences en matière de navigateur Web

Pour utiliser l'application CallPilot Manager, vous devez avoir l'un des navigateurs suivants :

- Netscape Communicator – version 4.5 ou ultérieure,
- Internet Explorer de Microsoft – version 4.0 ou ultérieure.



Nota : L'application CallPilot Manager ne prend pas en charge la version 6.0 de Netscape.

Connexion au système CallPilot 100/150

Pour établir une connexion au système CallPilot 100/150, vous devez connaître l'adresse IP du système CallPilot 100/150 et disposer d'une connexion au réseau auquel le système CallPilot 100/150 est raccordé.

L'adresse IP implicite du système CallPilot 100/150 est 192.168.110.10.

Si l'adresse IP implicite est compatible avec votre réseau, vous pouvez raccorder le câble de réseau local au port Ethernet du système CallPilot 100/150, puis passer à la section intitulée «[Exécution de l'assistant Quick Install](#)» à la page 39.

Si l'adresse IP implicite n'est pas compatible, vous devez modifier l'adresse IP avant de connecter le système CallPilot 100/150 au réseau. Vous pouvez modifier l'adresse IP au moyen d'un câble série ou d'un câble inverseur Ethernet (connexion directe à un ordinateur personnel).



Nota : Si vous doutez de la compatibilité de l'adresse IP implicite, communiquez avec votre administrateur de réseau.

Modification de l'adresse IP au moyen d'un câble série

Lors de la modification de l'adresse IP au moyen d'un câble série, vous avez besoin :

- d'un câble série;
- d'un terminal compatible VT100 ou d'un ordinateur doté d'un programme d'émulation de terminal VT100 tel que HyperTerminal.



Nota : Le port série est prévu seulement pour des connexions temporaires. Après avoir modifié l'adresse IP, enlevez le câble série et fermez le couvercle du système CallPilot 100/150. Si vous n'enlevez pas le câble série, vous pourriez aboutir à une configuration EMC non conforme.

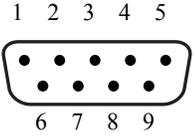


Nota : Les câbles série sont offerts séparément. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'obtention d'un câble série, communiquez avec votre fournisseur Nortel Networks.

Port série du système CallPilot 100/150

Le tableau suivant montre la disposition des broches du port série du système CallPilot 100/150.

Tableau 7 Broches du port série du système CallPilot 100/150

	Broche	Signal	Broche	Signal
	1	Aucune connexion	6	Aucune connexion
	2	Entrée de données série (RX)	7	Aucune connexion
	3	Sortie de données série (TX)	8	Aucune connexion
	4	Aucune connexion	9	Aucune connexion
	5	Mise à la terre		



Nota : L'emplacement des broches de transmission (TX) et de réception (RX) sur votre terminal peut varier. Consultez la documentation accompagnant votre terminal ou votre ordinateur pour confirmer l'emplacement des broches.

Configuration du terminal

Le terminal ou le programme d'émulation de terminal que vous utilisez doit être compatible avec la norme VT100 et reconnaître le jeu de caractères ASCII. Si le terminal ne prend pas en charge les caractères ASCII, la présentation du texte sera incorrecte.

Vous devez configurer votre terminal selon les paramètres de communication suivants :

- 9 600 bits par seconde
- 8 bits d'information
- Aucune parité
- 1 bit d'arrêt
- Aucun contrôle de flux

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de régler ces paramètres, consultez la documentation accompagnant le terminal ou le programme d'émulation de terminal.

Modification de l'adresse IP au moyen d'un terminal

Pour modifier l'adresse IP :

- 1 Connectez le câble série au port série du système CallPilot 100/150. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'emplacement du port série, consultez la [Figure 3 à la page 27](#).
- 2 Connectez l'autre extrémité du câble au port série du terminal ou de l'ordinateur.
- 3 Assurez-vous que votre terminal ou ordinateur est sous tension.
- 4 Si vous utilisez un ordinateur, lancez le programme d'émulation de terminal.

5 Coupez l'alimentation du système CallPilot 100/150.



Nota : Les étapes 5 et 6 entraînent le réamorçage du système CallPilot 100/150. Vous pouvez modifier l'adresse IP seulement durant l'amorçage du système CallPilot 100/150.

6 Rétablissez l'alimentation du système CallPilot 100/150.

Le message guide **To change any of this, press any key within 2 seconds** (pour apporter des modifications, appuyez sur une touche dans les 2 secondes qui suivent) apparaît.



Nota : Le message guide peut prendre jusqu'à une minute avant d'apparaître.

7 Appuyez sur la touche **Enter** (entrée).

Le message guide **(M)odify any of this or (C)ontinue?** (modifier un paramètre quelconque ou continuer?) apparaît.



Nota : Si vous n'appuyez pas sur une touche dans les 2 secondes qui suivent l'affichage du message guide, répétez les étapes 5 et 6.

8 Appuyez sur la touche **M** (modifier), puis sur **Enter** (entrée).

Le message guide **Do you want a LAN interface?** (voulez-vous une interface de réseau local?) apparaît.

9 Appuyez sur la touche **Y** (oui), puis sur **Enter** (entrée).

Le message guide **This board's LAN IP Address (0,0,0,0 = RARP)** (l'adresse IP de réseau local de cette carte [0.0.0.0 = RARP]) apparaît.

10 Entrez l'adresse IP du système CallPilot 100/150 dans un format valide avec points, puis appuyez sur la touche **Enter** (entrée).

Le message guide **Subnet mask for LAN (0 for none)** (masque de sous-réseau du réseau local [0 correspond à aucun]) apparaît.

11 Entrez le masque de sous-réseau du système CallPilot 100/150 dans un format valide avec points, puis appuyez sur la touche **Enter** (entrée).

Le message guide **Should there be a default gateway for packet routing?** (doit-il y avoir une passerelle implicite pour l'acheminement de paquets?) apparaît.

12 Si le système CallPilot 100/150 nécessite un routeur de saut suivant, appuyez sur la touche **Y** (oui), puis appuyez sur **Enter** (entrée).

Si le système CallPilot 100/150 ne nécessite pas de routeur de saut suivant, appuyez sur les touches **N** (non) et **Enter** (entrée), puis passez à l'étape 15.

Le message guide **IP address of default gateway?** (adresse IP de la passerelle implicite?) apparaît.

13 Entrez l'adresse IP du routeur de saut suivant dans un format valide avec points, puis appuyez sur la touche **Enter** (entrée).

- 14** Appuyez sur la touche **Enter** (entrée) jusqu'à ce que le message guide suivant apparaisse.
(M)odify any of this or (C)ontinue? (modifier un paramètre quelconque ou continuer?)
- 15** Appuyez sur la touche **C**, puis sur **Enter** (entrée).
- 16** Connectez le câble de réseau local au port Ethernet du système CallPilot 100/150.

Vous pouvez maintenant initialiser les paramètres de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'initialisation de l'application CallPilot, consultez la section intitulée [«Exécution de l'assistant Quick Install»](#) à la page 39.

Modification de l'adresse IP au moyen d'un câble inverseur Ethernet

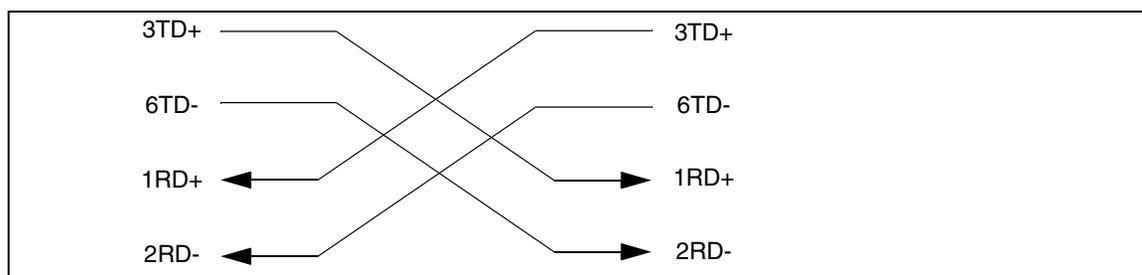
Au moyen d'un câble inverseur Ethernet, vous pouvez relier le système CallPilot 100/150 à votre ordinateur. Grâce à cette connexion, vous pouvez utiliser l'application CallPilot Manager pour modifier l'adresse IP du système CallPilot 100/150 avant de le relier au réseau.



Nota : Si vous ne pouvez pas accéder au système CallPilot 100/150 par l'intermédiaire du réseau, vous pouvez utiliser un câble inverseur Ethernet pour configurer tous les paramètres du système CallPilot 100/150.

Pour utiliser un câble inverseur Ethernet, votre ordinateur doit être doté d'une carte Ethernet 10/100 Base-T et prendre en charge le protocole TCP/IP. La [Figure 4](#) montre les connexions requises.

Figure 4 Câble inverseur Ethernet



Nota : Les câbles inverseurs Ethernet sont offerts séparément. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'obtention d'un câble inverseur Ethernet, communiquez avec votre fournisseur Nortel Networks.

Connexion du câble inverseur Ethernet

- 1 Mettez l'ordinateur hors tension.
- 2 Fixez une extrémité du câble inverseur Ethernet au port Ethernet du système CallPilot 100/150.
- 3 Connectez l'autre extrémité du câble à la carte d'interface réseau de votre ordinateur.
- 4 Démarrez l'ordinateur.
- 5 Utilisez l'assistant Quick Install pour initialiser le système CallPilot 100/150.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de l'assistant Quick Install, consultez la section intitulée «[Exécution de l'assistant Quick Install](#)» à la page 39.

Exécution de l'assistant Quick Install

L'assistant Quick Install apparaît la première fois que vous lancez l'application CallPilot Manager. L'assistant Quick Install est constitué d'une page unique qui permet de recueillir suffisamment de données pour configurer un système fonctionnel. Il applique ces données, puis redémarre le système.

Vous pouvez accéder à l'application CallPilot Manager à partir d'un autre ordinateur par l'intermédiaire d'une connexion de réseau local, d'une connexion de réseau longue distance ou Internet ou d'un câble inverseur Ethernet. Les trois méthodes d'accès créent une connexion IP vous permettant d'utiliser l'application CallPilot Manager.

Pour lancer l'assistant Quick Install :

- 1 Lancez votre navigateur Web.
- 2 Dans la zone d'adresse URL, entrez l'adresse IP du système CallPilot 100/150.
Par exemple : **HTTP://192.168.110.10**
L'écran Quick Install Wizard (assistant Quick Install) apparaît. Selon le système utilisé, l'affichage de l'écran peut prendre plusieurs minutes.



Nota : Vous devez inclure le préfixe d'adresse **HTTP://** pour accéder à l'application CallPilot Manager.

- 3 Configurez les paramètres Quick Install pour le système CallPilot 100/150 selon le [Tableau 8 à la page 40](#).

Tableau 8 Paramètres de l'assistant Quick Install pour le système CallPilot 100/150

Nom du champ	Description
IP Address (adresse IP)	<p>Entrez l'adresse IP ou le nom de domaine complet du système CallPilot 100/150. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP ou le nom de domaine complet, communiquez avec votre administrateur de réseau.</p> <p>Vous utiliserez cette adresse IP ou ce nom de domaine complet pour accéder au système CallPilot 100/150 au moyen de l'application CallPilot Manager.</p> <p>La modification de l'adresse IP prend effet lorsque vous réamorcer le système CallPilot 100/150.</p> <p>S'il s'agit d'une réinstallation, l'adresse IP correspond à la valeur définie pour ce paramètre et non à celle réglée en usine.</p> <hr/> <p> Avertissement : Si vous entrez le nom de domaine complet dans la zone IP Address (adresse IP), vous devez vous assurer que le nom de domaine complet du système CallPilot 100/150 est situé dans le même sous-réseau que celui spécifié par le masque de sous-réseau et par l'adresse de la passerelle IP implicite. Si vous entrez un nom de domaine complet qui n'est pas situé dans le même sous-réseau, vous pouvez ainsi provoquer un effet de réamorçage à répétition du système CallPilot 100/150. Pour remédier à ce problème, utilisez l'interface série pour changer l'adresse IP du système CallPilot 100/150. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section intitulée «Modification de l'adresse IP au moyen d'un câble série» à la page 34.</p>
Subnet Mask (masque de sous-réseau)	<p>Entrez le masque de sous-réseau du système CallPilot 100/150. Si vous ne connaissez pas le masque de sous-réseau, communiquez avec votre administrateur de réseau.</p> <p>La modification du masque de sous-réseau prend effet lorsque vous redémarrez le système CallPilot 100/150.</p> <p>S'il s'agit d'une réinstallation, le masque de sous-réseau correspond à la valeur définie pour ce paramètre et non à celle réglée en usine.</p>
Primary DNS (serveur DNS principal)	<p>Entrez l'adresse IP du serveur DNS principal utilisé par le système CallPilot 100/150. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, communiquez avec votre administrateur de réseau.</p> <p>Le serveur DNS principal vous permet d'utiliser des noms de domaines, tels que www.nortelnetworks.com, à la place d'adresses IP pour accéder à un site.</p> <p>Nota : Si vous n'utilisez pas de serveur DNS, laissez cette zone vide. Les applications du système CallPilot, notamment Réseau numérique, peuvent utiliser un serveur DNS même lorsque cette zone est vide.</p>
Secondary DNS (serveur DNS secondaire)	<p>Entrez l'adresse IP du serveur DNS secondaire utilisé par le système CallPilot 100/150. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, communiquez avec votre administrateur de réseau.</p> <p>Le système CallPilot 100/150 utilise le serveur DNS secondaire lorsqu'il ne peut pas accéder au serveur DNS principal ou si le nom de domaine ne figure pas dans la liste du serveur DNS principal.</p> <p>Nota : Si vous n'utilisez pas de serveur DNS, laissez cette zone vide. Les applications du système CallPilot, notamment Réseau numérique, peuvent utiliser un serveur DNS même lorsque cette zone est vide.</p>
Default Gateway (passerelle implicite)	<p>Entrez l'adresse IP du routeur de saut suivant implicite. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, communiquez avec votre administrateur de réseau.</p> <p>Nota : Si vous n'avez pas besoin d'un routeur de saut suivant, laissez cette zone vide.</p>

Nom du champ	Description
Attendant DN (NA de poste de réception)	Entrez le numéro du poste de réception de l'application CallPilot.
Primary UI Style (style d'interface utilisateur primaire)	<p>Sélectionnez le style d'interface utilisateur attribué aux boîtes vocales. Vous pouvez sélectionner NVM ou CallPilot.</p> <p>Si vous sélectionnez NVM, l'interface utilisateur de boîte vocale fonctionne comme les services FlashTalk et Messagerie vocale de Norstar. Les utilisateurs entendent les guides parlés et voient les messages guides de la Messagerie vocale Norstar.</p> <p>Si vous sélectionnez CallPilot, l'interface utilisateur de boîte vocale fonctionne comme le service Meridian 1 CallPilot. Les utilisateurs entendent les guides parlés et voient les messages guides de l'application CallPilot.</p> <p>Vous pouvez modifier le style d'interface utilisateur des boîtes vocales individuelles en leur attribuant une classe de service différente.</p>
Primary Language (langue principale)	<p>Sélectionnez la langue implicite qui doit être utilisée pour les guides parlés, les messages guides, la réception automatique et la fonction de gestion 983.</p> <p>Vous pouvez modifier la langue des boîtes vocales individuelles en leur attribuant une classe de service différente.</p>
Country (pays)	<p>Sélectionnez le pays dans lequel le système CallPilot 100/150 est installé.</p> <p>Le pays sélectionné détermine plusieurs paramètres qui sont propres au pays tels que le nombre de chiffres du numéro de téléphone, la séquence d'accès à la boîte vocale et la détection de la tonalité de progression d'appel. Vous devez sélectionner le pays dans lequel le système CallPilot 100/150 est installé afin d'assurer son bon fonctionnement.</p> <p>La valeur implicite est l'Amérique du Nord.</p>
From Line (à partir de la ligne)	<p>Entrez le numéro de la première ligne d'une plage de lignes prises en charge par la réception automatique.</p> <p>La réception automatique répond aux appels sur cette ligne et toutes les lignes jusqu'au numéro de ligne que vous entrez dans la zone To Line (jusqu'à la ligne).</p>
To Line (jusqu'à la ligne)	<p>Entrez le numéro de la dernière ligne d'une plage de lignes prises en charge par la réception automatique.</p> <p>Le numéro de ligne inscrit dans cette zone doit être égal ou supérieur au numéro de ligne entré dans la zone From Line (à partir de la ligne).</p>
Number of rings (nombre de coups de sonnerie)	Entrez le nombre de coups de sonnerie générés avant que l'application CallPilot réponde à une ligne.
Mailbox Keycode (code d'activation de boîte vocale)	<p>Si vous avez acheté des boîtes vocales supplémentaires pour l'application CallPilot, entrez le code d'activation qui vous a été fourni avec l'ensemble de boîtes vocales.</p> <p>Si vous n'avez pas acheté de boîtes vocales supplémentaires, laissez ces zones vides.</p> <p>Utilisez seulement ces zones pour l'entrée de codes d'activation de boîtes vocales supplémentaires. N'entrez pas le code d'activation de l'application Messagerie vocale de base.</p>
From Extension (à partir du poste)	<p>Entrez le numéro du premier poste d'une plage de postes pour lesquels vous voulez créer une boîte vocale.</p> <p>Une boîte vocale est créée pour ce poste téléphonique ainsi que pour tous les postes dont le numéro n'est pas supérieur à celui inscrit dans la zone To Extension (au poste).</p> <p>La désignation des boîtes vocales dépend de la désignation du poste. La classe de service 1 est attribuée à ces boîtes vocales.</p>

Nom du champ	Description
To Extension (au poste)	Entrez le numéro du dernier poste d'une plage de postes pour lesquels vous voulez créer une boîte vocale. Le numéro de poste entré dans cette zone doit être égal ou supérieur au poste qui figure dans la zone From Extension (à partir du poste).
Outdial Method (méthode d'accès au réseau public)	Sélectionnez la méthode d'accès au réseau public à attribuer aux boîtes vocales créées au moyen des zones From Extension (à partir du poste) et To Extension (au poste). Vous pouvez choisir parmi les options suivantes : None (aucune), Line (ligne), Pool (groupe) ou Route (voie). Si vous sélectionnez l'option None (aucune), aucune méthode d'accès au réseau public n'est attribuée aux boîtes vocales. Si vous sélectionnez l'option Line (ligne), cliquez sur la zone Outdial Method (méthode d'accès au réseau public) et entrez le numéro de la ligne que vous voulez attribuer aux boîtes vocales. Si vous sélectionnez l'option Pool (groupe), cliquez sur la zone Outdial Method (méthode d'accès au réseau public) et entrez le numéro de groupe de lignes que vous voulez attribuer aux boîtes vocales. Nota : Les numéros de groupe de lignes de 0 à 15 correspondent aux groupes de lignes A à O de l'interface de programmation MEC. Si vous sélectionnez l'option Route (voie), cliquez sur la zone Outdial Method (méthode d'accès au réseau public) et entrez le numéro de voie que vous voulez attribuer aux boîtes vocales.

4 Cliquez sur le bouton **Install** (installer).

Vous pouvez maintenant amorcer la programmation des paramètres de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation de l'application CallPilot, consultez le *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.



Nota : Si vous avez modifié une adresse IP ou le masque de sous-réseau, vous devez réamorcer le système CallPilot 100/150 avant de commencer la programmation des paramètres de l'application CallPilot.

Initialisation du système CallPilot 100/150 au moyen d'un poste

Pour initialiser le système CallPilot 100/150, vous devez :

- identifier les codes de fonction du système CallPilot 100/150;
- configurer les paramètres initiaux du système CallPilot 100/150.



Nota : Lorsque vous initialisez le système CallPilot 100/150 au moyen de l'application CallPilot Manager, il n'est pas nécessaire d'initialiser le système CallPilot 100/150 au moyen d'un poste.

Identification des codes de fonction du système CallPilot 100/150

Les codes de fonction implicites sont attribués au système CallPilot 100/150 par le système Norstar. Ces codes implicites sont listés dans le tableau ci-dessous. Lorsque ces codes de fonction implicites sont utilisés par d'autres applications Norstar, le système Norstar attribue les codes de fonction ayant une valeur entre 900 et 999 au système CallPilot 100/150. Il est possible que ces codes ne soient pas attribués dans un ordre séquentiel. Inscrivez les codes de fonction attribués dans le tableau suivant.

Tableau 9 Codes de fonction attribués

Nom du code de fonction	Valeur implicite	Numéro	Utilisateur
Ouverture de session du préposé	☎ 9 0 4	☎ 9 _____	Call Center uniquement
Pas libre	☎ 9 0 8	☎ 9 _____	Call Center uniquement
Affichage des appels en attente	☎ 9 0 9	☎ 9 _____	Call Center uniquement
Dépôt de message	☎ 9 8 0	☎ 9 _____	Call Center et Messagerie vocale
Accès à une boîte vocale	☎ 9 8 1	☎ 9 _____	Call Center et Messagerie vocale
Commande du type de service ou de téléphoniste	☎ 9 8 2	☎ 9 _____	Call Center et Messagerie vocale
Administration du système	☎ 9 8 3	☎ 9 _____	Call Center et Messagerie vocale
Renvoi automatique à la messagerie vocale	☎ 9 8 4	☎ 9 _____	Call Center et Messagerie vocale
NA CallPilot	☎ 9 8 5	☎ 9 _____	Call Center et Messagerie vocale
Transfert à la messagerie vocale	☎ 9 8 6	☎ 9 _____	Call Center et Messagerie vocale
Interruption	☎ 9 8 7	☎ 9 _____	Call Center et Messagerie vocale

Nom du code de fonction	Valeur implicite	Numéro	Utilisateur
Composition par nom	<input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="9"/> _____	Call Center et Messagerie vocale
Enregistrement de communication	<input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="9"/> _____	Call Center et Messagerie vocale

Pour voir les codes de fonction de l'application CallPilot :

- 1 Appuyez sur la touche d'un poste avec afficheur deux lignes.
- 2 Inscrivez le premier code de fonction utilisé par l'application CallPilot dans le tableau des codes de fonction attribués et dans le cahier de programmation de l'application *CallPilot* ou dans la section relative au cahier de programmation de l'application Call Center dans le *Guide d'exploitation de l'application Call Center*.
- 3 Appuyez sur SUIV pour afficher le code de fonction suivant utilisé par l'application CallPilot. Inscrivez ce code dans le **Tableau 9 à la page 43** et dans le *Cahier de programmation de l'application CallPilot* ou le *Cahier de programmation de l'application Call Center*.
- 4 Répétez l'étape 3 jusqu'au dernier code de fonction.
- 5 Appuyez sur SORT pour mettre fin à la session.

Configuration des paramètres initiaux du système CallPilot 100/150

Pour configurer les paramètres initiaux du système CallPilot 100/150 :

1. Appuyez sur .

Il s'agit du code de fonction implicite Administration du système. Si votre système n'utilise pas les codes de fonction implicites, entrez le code de fonction Administration du système que vous avez identifié précédemment.

MP: REPR	OK
-------------	----

2. Entrez (CONFIG), puis appuyez sur OK.

Bilingue? OUI	NON
------------------	-----

3. Appuyez sur O si vous voulez que l'affichage et les guides parlés soient disponibles dans les deux langues. Appuyez sur N si vous voulez que l'affichage et les guides parlés soient disponibles dans une seule langue.

Lorsque vous sélectionnez N (non) pour l'option bilingue, il n'est pas nécessaire d'effectuer l'étape 6 et le système passe automatiquement à l'étape 7.

Langue princ? ANG	FR
----------------------	----

4. Sélectionnez la langue principale.

Listes diff? 0
MOD SUIV

5. Appuyez sur MOD pour faire alterner les valeurs entre 0 pour Oui ou N pour Non.

6. Appuyez sur SUIV.
Lorsque vous sélectionnez N (Non) pour l'option d'activation de listes de diffusion, il n'est pas nécessaire d'effectuer les étapes 9 et 10, et le système passe automatiquement à l'étape 11.

Chiffre initial: 9
MOD SUIV

7. Appuyez sur MOD pour entrer un nouveau chiffre initial de liste de diffusion.

Le chiffre initial d'une liste de diffusion peut être n'importe quel chiffre de 0 à 9. Le numéro des boîtes vocales spéciales commence automatiquement par 1. Par conséquent, lorsque le chiffre initial d'une liste de diffusion a la valeur 1, le numéro des boîtes vocales spéciales commence par 2. Le chiffre initial d'une liste de diffusion ne peut pas être identique au chiffre initial d'une boîte vocale.

8. Appuyez sur SUIV.

IU CallPilot:0
MOD SUIV

9. Appuyez sur MOD pour faire alterner les valeurs entre 0 pour Oui ou N pour Non.

10. Appuyez sur SUIV.

IU principale:NUM
MOD SUIV

11. Appuyez sur MOD pour faire alterner les valeurs entre NUM et CP.

Lorsque vous choisissez l'option NUM, les utilisateurs de boîte vocale entendent des guides parlés et voient des messages guides de la Messagerie vocale Norstar lors de l'utilisation de leur boîte vocale.

Lorsque vous choisissez l'option CP, les utilisateurs de boîte vocale entendent des guides parlés et voient des messages guides de l'application CallPilot lors de l'utilisation de leur boîte vocale.

12. Appuyez sur SUIV.

Config système
REPR OK

13. Appuyez sur OK.

Config en cours

Ce message apparaît à l'afficheur.

Système prêt

L'initialisation prend environ trois secondes. Une fois l'initialisation terminée, l'afficheur indique : *Système prêt* et *Sortie système*.

Sortie système

Lorsque la programmation d'initialisation est terminée, la date et l'heure réapparaissent automatiquement à l'afficheur.

Vous pouvez maintenant commencer la programmation des paramètres de l'application CallPilot. Pour de plus amples renseignements sur la programmation de l'application CallPilot, consultez le *Guide d'administration du poste téléphonique du système CallPilot 100/150*.

Installation d'une deuxième unité CallPilot 150

Vous pouvez installer une deuxième unité CallPilot 150 sur votre MEC. La première unité CallPilot doit être utilisée pour l'application de messagerie vocale et la deuxième pour l'application Enhanced Call Center.

Tableau 10 Limites relatives à l'utilisation de deux unités CallPilot sur un seul MEC

Dépôt de message ☎ 9 8 0	Les demandeurs doivent connaître le numéro de destination du système CallPilot et le numéro de boîte vocale, et appuyer sur F980 ou F990, selon le numéro de destination du système CallPilot.
Liste de diffusion sous la fonction d'administration de système 983	Vous pouvez utiliser les listes de diffusion sur une seule des unités CallPilot.
Composition par nom ☎ 9 8 8	Les boîtes vocales ne peuvent pas être réparties sur les deux unités CallPilot.
Accès à distance aux boîtes vocales par l'intermédiaire de la réception automatique	Les systèmes CallPilot donnent accès à leurs propres boîtes vocales par l'intermédiaire de leur propre réception automatique.
Messages à diffusion générale	Vous ne pouvez pas transmettre un message à diffusion générale entre deux systèmes CallPilot.
Messages à diffuser	Les messages à diffuser entre deux systèmes CallPilot ne sont pas pris en charge.
Répertoire d'entreprise	Un répertoire d'entreprise englobant deux systèmes CallPilot n'est pas pris en charge.
Envoi, copie et réacheminement de messages et réponse aux messages	Pour envoyer, copier ou réacheminer un message entre deux systèmes CallPilot, vous devez activer un code d'activation VPIM ou AMIS sur les deux systèmes. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le <i>Guide d'exploitation de la Messagerie réseau</i> .
Transfert de l'application Call Center vers la réception automatique	L'application Call Center peut transférer des appels Call Center vers la réception automatique implicite de l'autre système CallPilot en invoquant son NA de messagerie vocale, mais elle ne peut pas spécifier le numéro de table de la réception automatique.
Transfert d'un appel Call Center vers la SS	L'application Call Center peut accéder aux nœuds de l'arbre SS de l'autre système CallPilot en distribuant les appels à un préposé qui peut utiliser les fonctions F986/F996, mais elle ne peut pas distribuer les appels directement à un arbre SS à l'aide de la table d'acheminement.

Plages de codes de fonction principale et secondaire

Pour permettre l'utilisation d'une deuxième unité CallPilot 150 sur un MEC, chaque système CallPilot doit comporter sa propre plage de codes de fonction, comme le montre le tableau suivant.

Nous vous recommandons d'utiliser la plage principale pour le premier système CallPilot (F90X/F98X) et la plage secondaire pour le deuxième système CallPilot. Au besoin, vous pouvez modifier ultérieurement la plage de codes de fonction à l'aide de l'application CallPilot Manager.

Lorsque vous installez une deuxième unité CallPilot 150, une unité doit être consacrée à la messagerie vocale et l'autre à l'application Enhanced Call Center. Vous devez programmer le système CallPilot sur lequel tourne l'application Call Center de manière à ce qu'il utilise la plage de codes de fonction secondaire, étant donné que le système utilisant la plage de codes de fonction principale ne peut pas être modifié.

Tableau 11 Plages de codes de fonction principale et secondaire

Fonction de système CallPilot	Plage principale F90X/F98X	Plage secondaire F91X/F99X
Ouverture/fermeture de session	☎ 9 0 4	☎ 9 1 4
Superviseur	☎ 9 0 5	☎ 9 1 5
Aide du superviseur	☎ 9 0 6	☎ 9 1 6
Codes d'activité	☎ 9 0 7	☎ 9 1 7
Pas libre	☎ 9 0 8	☎ 9 1 8
Affichage des appels en attente État du niveau de compétences	☎ 9 0 9	☎ 9 1 9
Dépôt de message	☎ 9 8 0	☎ 9 9 0
Accès à une boîte vocale	☎ 9 8 1	☎ 9 9 1
Paramètres réception	☎ 9 8 2	☎ 9 9 2
Administration	☎ 9 8 3	☎ 9 9 3
Renvoi automatique	☎ 9 8 4	☎ 9 9 4
Afficher NA de messagerie vocale	☎ 9 8 5	☎ 9 9 5
Transfert	☎ 9 8 6	☎ 9 9 6
Interruption	☎ 9 8 7	☎ 9 9 7
Composition par nom	☎ 9 8 8	☎ 9 9 8
Enregistrement de communication	☎ 9 8 9	☎ 9 9 9
Lister codes de fonction	☎ 9 * 1	☎ 9 * 5

Pour installer une deuxième unité CallPilot 150

1. Reliez la première unité CallPilot au MEC.
Il s'agit de l'unité CallPilot consacrée à la messagerie vocale.
2. Lorsque le premier système CallPilot a terminé sa séquence d'amorçage, mettez-le hors tension.
3. Reliez la deuxième unité CallPilot au MEC et mettez-la sous tension.
Il s'agit de l'unité CallPilot consacrée à l'application Enhanced Call Center.
4. Lorsque le deuxième système CallPilot a terminé sa séquence d'amorçage, appuyez sur **☛ 9 8 3**.

Il s'agit du code de fonction implicite Administration du système. Si votre système n'utilise pas les codes de fonction implicites, entrez le code de fonction Administration du système que vous avez identifié précédemment.

MP:
REPR OK

5. Entrez le code d'activation de l'application Enhanced Call Center et appuyez sur **OK**.

CC évolué
VALID SORT

6. Appuyez sur **VALID** pour installer l'application Enhanced Call Center.

<Plage de codes>
MOD OK

7. La plage de codes de fonction est affichée, F90X/F98X (plage principale).
Appuyez sur **MOD** pour afficher la plage secondaire F91X/F99X, puis appuyez sur **OK**.

Syst secondaire

8. Ce message est affiché pendant un moment.

Redémarrage néc.
OK

9. Appuyez sur **OK** pour reconnaître la nécessité de réamorcer le deuxième système CallPilot.
NOTA : Le fait d'appuyer sur OK ne lance pas le réamorçage du système CallPilot. Pour réamorcer le système CallPilot, il faut exécuter les étapes 10 et 11.

10. Mettez manuellement hors tension le deuxième système CallPilot.

11. Vous pouvez maintenant mettre sous tension les deux systèmes CallPilot.

Modification de la plage de codes de fonction

Lorsque vous utilisez deux unités CallPilot, vous pouvez modifier la plage de codes de fonction utilisée par chacune de celles-ci. Bien qu'il soit possible de modifier la plage d'une seule unité CallPilot, nous vous recommandons d'utiliser les plages F90* et F98*.

Après avoir installé l'application Enhanced Call Center, vous pouvez utiliser l'application CallPilot Manager pour modifier les plages de codes de fonction. Vous pouvez modifier la plage de codes de fonction du système principal (F90*/F98*, qui sont les valeurs implicites) et la remplacer par celle du système secondaire (F91*/F99*), ou inversement. Vous devez réamorcer le système manuellement après avoir modifié la plage de codes de fonction.

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'en-tête **Configuration**, puis sélectionnez le lien **System Properties** (propriétés du système).
La page System Properties (propriétés du système) apparaît.
- 3 Pour l'option **Feature Code Range** (plage de codes de fonction), sélectionnez **Use F90* and F98* (Primary System)** (utiliser F90* et F98* [système principal])
ou
Use F91* and F99* (Secondary System) (utiliser F91* et F99* [système secondaire]).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

NORTEL NETWORKS

[- Main](#) [- Logout](#) [- Help](#)

System Properties

Voice Mail Version: 30.00.50.22

Max Outcalling Channels:

Enable Voice Mail:

Enable Group List:

Group List Leading Digit:

Minimum message length: (500-3000 milliseconds)

Enable External Initialization:

Make Directory Available:

Enable General Delivery Mailbox:

Enable Redirect DN: (This item is used for the Centralized Voice Mail feature only.)

Enable Network Transfers:

Enable Bilingual:

Primary Language:

Alternate Language:

Canadian Pronunciation: (for North American English only)

Directory Search By:

Enable CallPilot User Interface:

Name Prefix:

Special Prefix:

Primary UI Style:

Country:

Timezone:

Daylight Savings Time:

Feature Code Range: Use F90* and F98* (Primary System)
 Use F91* and F99* (Secondary System)

Chapitre 6

Utilitaire de configuration de la langue

Le système CallPilot 100/150 permet d'utiliser deux langues pour les guides parlés et messages guides. L'utilitaire de configuration de la langue vous permet de changer les deux langues offertes.

L'ordinateur utilisé pour faire fonctionner l'utilitaire de configuration de la langue doit être compatible avec Microsoft® Windows® et doit avoir une connexion réseau au système CallPilot 100/150.

Changement des langues offertes

Pour changer les langues offertes :

- 1 Chargez le CD de l'application CallPilot dans le lecteur de CD-ROM de votre ordinateur.
- 2 Ouvrez le dossier CD, puis le dossier **Optional Software** (logiciels optionnels).
- 3 Ouvrez le dossier **Language Utility** (utilitaire de la langue).
- 4 Double-cliquez sur le fichier **CallPilotLangConfig.exe**.
L'écran Language Configuration (configuration de la langue) de l'application CallPilot apparaît.
- 5 Sélectionnez l'option **Server name** (nom du serveur) ou **Server IP Address** (adresse IP du serveur).
- 6 Si vous sélectionnez l'option **Server name** (nom du serveur), entrez le nom de domaine complet du système CallPilot 100/150.
Si vous sélectionnez l'option **Server IP Address** (adresse IP du serveur), entrez l'adresse IP du système CallPilot 100/150 dans le format avec points standard.
- 7 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
L'utilitaire de configuration de la langue essaie d'établir une connexion avec le système CallPilot 100/150. Lorsque la connexion est établie, l'option Language Selection (choix de la langue) apparaît.
- 8 Cliquez sur la liste déroulante **Specify the language to remove** (spécifier la langue à supprimer).
Les deux langues offertes par le système CallPilot 100/150 apparaissent.
- 9 Cliquez ensuite sur la langue que vous voulez supprimer.
- 10 Dans la liste **Specify the language to install** (spécifier la langue à installer), sélectionnez la nouvelle langue que vous voulez installer sur le système CallPilot 100/150.
- 11 Cliquez sur le bouton **Browse** (parcourir).
La boîte de dialogue Save As (enregistrer sous) apparaît.
- 12 Naviguez jusqu'à l'emplacement des fichiers de langues et cliquez sur le fichier de la langue que vous voulez installer.

- 13** Cliquez sur le bouton **OK**.
L'écran Summary Information (informations sommaires) apparaît.
- 14** Vérifiez les informations qui sont affichées à l'écran.
Si ces informations sont exactes, cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).
Si ces informations ne sont pas exactes, cliquez sur le bouton **Back** (précédent) et corrigez les informations avant de continuer.
Une boîte de dialogue apparaît lorsque le changement de langue est terminé.
- 15** Cliquez sur le bouton **OK**.
- 16** Pour changer la deuxième langue, répétez les étapes 4 à 16.
- 17** Rébranchez le système CallPilot 100/150 en débranchant le câble d'alimentation du système CallPilot 100/150, en attendant 30 secondes, puis en le rebranchant.

Chapitre 7

Gestion de mots de passe

Remise à la valeur implicite des mots de passe

La présente section identifie chaque type de mot de passe de l'application CallPilot et décrit la façon de remettre à la valeur implicite les mots de passe oubliés.

Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système

Il s'agit du mot de passe utilisé par le coordinateur de système pour accéder aux fonctions de gestion, y compris celles permettant la remise à la valeur implicite des autres mots de passe. La valeur implicite est 0000. Le système oblige les utilisateurs à changer leur mot de passe la première fois qu'ils accèdent à leur boîte vocale par l'intermédiaire de l'interface téléphonique.

Utilisez la procédure suivante pour remettre à la valeur implicite le mot de passe du coordinateur du système à l'aide d'un poste doté de l'interface utilisateur CallPilot :

- 1 Composez le numéro de téléphone du système CallPilot.
- 2 Demandez au réceptionniste du système CallPilot de vous transférer à la boîte réception ou utilisez la fonction de réception automatique pour y accéder vous-même.
- 3 Accédez à la boîte réception en utilisant le numéro et le mot de passe de la boîte réception.
- 4 Appuyez sur **8 0 8**.
- 5 Appuyez sur **7 3 7 3 8 7 6 7 7 9 3** (R E S E T S M P S W D).



Nota : Vous devez utiliser l'interface utilisateur CallPilot pour remettre à la valeur implicite le mot de passe en appuyant sur **8 0 8**. Si vous utilisez l'interface utilisateur de la messagerie vocale Norstar, appuyez sur **9 8 5** pour remettre à la valeur implicite le mot de passe.

Utilisez la procédure suivante pour remettre à la valeur implicite le mot de passe du coordinateur de système à l'aide d'un poste doté de l'interface utilisateur Norstar.

1. Appuyez sur **9 8 5**.
2. Appuyez sur **9**.
3. Appuyez sur **7 3 7 3 8 7 6 7 7 9 3** (R E S E T S M P S W D), puis sur **OK** ou sur **#**.
4. Appuyez sur **OUI** ou sur **#**.

Pste: xxxx SUIV	
MP: REPR	OK
Changer MP: OUI	NON

Remise à la valeur implicite du mot de passe du téléphoniste

Le mot de passe du téléphoniste est utilisé pour accéder aux fonctions de gestion du téléphoniste, telles que les heures d'ouverture et de fermeture de l'entreprise, la modification des NA de la réception et l'activation et la désactivation de la fonction de réponse aux appels.

Remise à la valeur implicite du mot de passe à l'aide de l'application CallPilot Manager

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'en-tête **Operations** (opérations).
- 3 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres du téléphoniste).
- 4 Cochez la case **Reset Operator Password** (remettre à la valeur implicite le mot de passe du téléphoniste).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Le mot de passe est remis à la valeur implicite, soit 67372867 (operator).

Remise à la valeur implicite du mot de passe à l'aide d'un poste

Utilisez la procédure suivante pour remettre à la valeur implicite le mot de passe du téléphoniste à l'aide d'un poste doté de l'interface utilisateur de l'application CallPilot :

- 1 Composez le numéro de téléphone du système CallPilot.
- 2 Demandez au réceptionniste du système CallPilot de vous transférer à la boîte réception, ou utilisez la fonction de réception automatique pour y accéder vous-même.
- 3 Accédez à la boîte réception en utilisant le numéro et le mot de passe de la boîte réception.
- 4 Appuyez sur **8 0 8**.
- 5 Appuyez sur **7 3 7 3 8 6 7 3 7 7 7 9 3** (R E S E T O P E R P S W D).



Nota : Vous devez utiliser l'interface utilisateur CallPilot pour remettre à la valeur implicite le mot de passe en appuyant sur **8 0 8**. Lorsque vous utilisez l'interface utilisateur de la messagerie vocale Norstar, appuyez sur **☎ 9 8 5** pour remettre à la valeur implicite le mot de passe.

Utilisez la procédure suivante pour remettre à la valeur implicite le mot de passe du téléphoniste à l'aide d'un poste doté de l'interface utilisateur de la messagerie vocale Norstar.

1. Appuyez sur **☎ 9 8 5**.

Pste: xxxx
SUIV

2. Appuyez sur **7**.

MP:
REPR OK

3. Appuyez sur **7 3 7 3 8 6 7 3 7 7 7 9 3** (R E S E T O P E R P S W D), puis sur **OK** ou sur **#**.

Changer MP:
OUI NON

4. Choisissez **OUI** ou **#**.

Remise à la valeur implicite des mots de passe de boîte vocale

Les mots de passe de boîte vocale permettent aux utilisateurs d'accéder à leur boîte vocale.

Remise à la valeur implicite d'un mot de passe à l'aide de l'application CallPilot Manager

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'en-tête **Mailbox Administration** (gestion de boîtes vocales).
- 3 Cliquez sur le lien **Change/Delete Mailbox** (modifier/supprimer boîte vocale).
- 4 Cliquez sur le lien **Reset Password** (changer mot de passe) qui se trouve à côté de la boîte vocale dont vous voulez réinitialiser le mot de passe.
Une boîte de dialogue de confirmation apparaît.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
Le mot de passe est remis à la valeur implicite 0000.

Remise à la valeur implicite du mot de passe à l'aide d'un poste

Suivez cette procédure pour remettre à la valeur implicite le mot de passe d'une boîte vocale à l'aide d'un poste.

1. Appuyez sur  9 8 3.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur du système.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur BTE.

Admin de boîte
vocale
AJOUT SUPPR MOD

4. Appuyez sur MOD.

Bte voc:
RÉPRT SORT

5. Entrez le numéro de la boîte vocale à modifier.

6. Appuyez sur SUIV jusqu'à ce que Mot de P~~asse~~ apparaisse dans l'affichage.

Mot de P~~asse~~:
CHANG SUIV

7. Appuyez sur CHANG.

8. Appuyez sur .

Remise à la valeur implicite du mot de passe de l'administrateur de l'application Call Center

Ce mot de passe est utilisé pour accéder à l'application CallPilot Manager afin de gérer le fonctionnement du logiciel Call Center.

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'en-tête **Configuration**.
- 3 Cliquez sur le lien **Access Passwords** (mots de passe d'accès).
- 4 Entrez un nouveau mot de passe dans la zone **Call Center Administration Password** (mot de passe d'administration de l'application Call Center).
- 5 Entrez de nouveau ce mot de passe dans la zone **Confirmation**.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Remise à la valeur implicite du mot de passe d'accès par modem

Ce mot de passe est utilisé pour accéder à l'application CallPilot par l'intermédiaire d'une connexion par accès commuté.

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'en-tête **Configuration**.
- 3 Cliquez sur le lien **Access Passwords** (mots de passe d'accès).
- 4 Entrez un nouveau mot de passe dans la zone **Modem Access** (accès par modem).
- 5 Entrez de nouveau ce mot de passe dans la zone **Confirmation**.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).



Nota : Le mot de passe d'accès par modem doit être différent du mot de passe du coordinateur de système.

Remise à la valeur implicite du mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste

Suivez cette procédure pour réinitialiser le mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste.

1. Appuyez sur .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur du système.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur .

- | | |
|---|---|
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px;"> Mess vocale:0
 MOD SUIV </div> | 4. Appuyez sur <u>SUIV</u> . |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px;"> Réprt existant: 0
 MOD SUIV </div> | 5. Appuyez sur <u>SUIV</u> . |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px;"> Corresp:Nom
 MOD OK </div> | 6. Appuyez sur <u>OK</u> . |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px;"> Accès modem:0
 MOD OK </div> | 7. Appuyez sur <u>MOD</u> . |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px;"> Accès modem:N
 MOD OK </div> | 8. Appuyez sur <u>MOD</u> . |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px;"> MP:
 REPR OK </div> | 9. Entrez le nouveau mot de passe d'accès par modem, puis appuyez sur <u>OK</u> . |
| <div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; padding: 2px;"> Recon:
 REPR OK </div> | 10. Entrez de nouveau le mot de passe d'accès par modem, puis appuyez sur <u>OK</u> . |
| | 11. Appuyez sur  . |

Chapitre 8

Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot

Les outils de l'application CallPilot vous permettent de :

- sauvegarder les données de l'application CallPilot;
- restaurer les données de l'application CallPilot;
- récupérer les fichiers journaux de l'application CallPilot.

Pour utiliser ces fonctions, vous devez installer l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot sur votre ordinateur.



Nota : Le système d'exploitation Windows 95, ou une version ultérieure, doit être installé sur votre ordinateur pour permettre l'utilisation de l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot.

Installation de l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot

Pour installer l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot :

- 1 Chargez le CD de l'application CallPilot dans le lecteur de CD-ROM de votre ordinateur.
- 2 Ouvrez le dossier CD, puis le dossier **Optional Software** (logiciels optionnels).
- 3 Ouvrez le dossier **BRU Utility** (utilitaire USR).
- 4 Copiez le fichier **CallPilotBRU.exe** dans un dossier de votre ordinateur.
- 5 Retirez le CD de l'application CallPilot de votre ordinateur.

Sauvegarde des données de l'application CallPilot

La sauvegarde des données de l'application CallPilot vous permet de protéger vos données de programmation, vos messages vocaux et vos annonces dans l'application CallPilot. Lorsque vous sauvegardez les données de l'application CallPilot, vous faites une copie des données de l'application CallPilot, que vous stockez dans un répertoire de votre ordinateur. Si le système CallPilot 100/150 doit être remplacé ou s'il y a perte des données de programmation, vous pouvez restaurer ces données sauvegardées dans votre système CallPilot 100/150.



Nota : Nortel Networks vous recommande de faire une sauvegarde de données dès que vous avez terminé votre programmation initiale. Nous vous recommandons aussi de faire régulièrement une sauvegarde de données afin de conserver vos nouveaux éléments de programmation, annonces et messages vocaux.

Vous devez installer l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot sur l'ordinateur que vous utilisez pour sauvegarder les données de l'application CallPilot.

Avant de faire une sauvegarde des données de l'application CallPilot, assurez-vous d'avoir suffisamment d'espace disque pour stocker les données de sauvegarde. Le [Tableau 12](#) montre la quantité maximale d'espace disque requise pour chaque sauvegarde.

Tableau 12 Quantité maximale d'espace disque requise pour la sauvegarde de données CallPilot 100/150

Type de système CallPilot	Quantité maximale d'espace disque requise
CallPilot 100	40 Mo
CallPilot 150	85 Mo
CallPilot 150 (avec augmentation optionnelle de la capacité d'enregistrement des messages)	180 Mo



Attention : N'utilisez pas l'application CallPilot Manager pour effectuer des tâches administratives pendant l'exécution d'une sauvegarde. Si vous utilisez l'application CallPilot Manager pour effectuer une modification pendant une sauvegarde, le logiciel de votre système CallPilot 100/150 peut être corrompu et devenir inutilisable.

Afin d'empêcher d'autres utilisateurs d'effectuer des modifications pendant une sauvegarde, avisez tous les utilisateurs munis de privilèges d'administrateur du moment de votre sauvegarde et demandez-leur d'attendre que la sauvegarde soit terminée avant d'accéder à l'application CallPilot Manager.

Pour sauvegarder les données de l'application CallPilot :

- 1 Lancez votre navigateur Web.
- 2 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 3 Cliquez sur l'en-tête **Operations** (opérations).

4 Cliquez sur le lien **Backup/Restore** (sauvegarder/restaurer).

5 Cliquez sur le bouton **Proceed** (poursuivre).



Nota : Lorsque vous cliquez sur le bouton Proceed (poursuivre) pour lancer une sauvegarde, le système CallPilot 100/150 se ferme et déconnecte tous les utilisateurs de l'application CallPilot. Cela inclut les utilisateurs qui accèdent à leur boîte vocale, les demandeurs qui sont en train de laisser un message et les demandeurs dans les files d'attente des niveaux de compétences de l'application Call Center.

Avant de lancer la sauvegarde, assurez-vous que personne n'utilise le système CallPilot 100/150. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de déterminer si les ports de l'application sont occupés, consultez la section intitulée «[Association des NA du système CallPilot 100/150 à des touches mémoire](#)» à la page 94.

6 Fermez la fenêtre de votre navigateur Web.



Nota : Pour assurer un bon fonctionnement, vous devez fermer la fenêtre du navigateur Web.

7 Si vous avez établi une connexion avec le modem de l'application CallPilot, veillez à interrompre cette connexion avant de lancer l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de l'application CallPilot.

8 Créez un répertoire sur votre ordinateur où vous pourrez sauvegarder les données de l'application CallPilot.

9 Lancez l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot (CallPilotBRU.exe).
L'écran Backup/Restore Utility (utilitaire de sauvegarde et de restauration de données) de l'application CallPilot apparaît.

10 Cliquez sur l'option **Backup** (sauvegarder).

11 Dans la zone **Local Folder** (dossier local), entrez le nom du chemin d'accès du répertoire sur votre ordinateur où vous voulez stocker les données de l'application CallPilot.

12 Dans la zone **CallPilot 150 hostname or IP addresses** (nom d'hôte ou adresses IP du système CallPilot 150), entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du système CallPilot 100/150 dont vous voulez sauvegarder les données.

13 Cliquez sur le bouton **OK**.
Une boîte de dialogue de confirmation apparaît.

14 Si les données dans la boîte de dialogue de confirmation sont exactes, cliquez sur le bouton **Continue** (continuer).
Si les données sont inexactes, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler) et répétez les étapes 10 à 12.
Une boîte de dialogue apparaît lorsque la sauvegarde est terminée.

15 Cliquez sur le bouton **Continue** (continuer).
L'application CallPilot réamorçage automatiquement votre ordinateur.

Restauration des données de l'application CallPilot

Si vous avez remplacé votre système CallPilot 100/150 ou s'il y a eu perte des données de programmation, vous pouvez restaurer les éléments de programmation, les annonces et les messages vocaux de l'application CallPilot à partir des données sauvegardées antérieurement.



Nota : Pour exécuter une restauration de données, vous devez avoir sauvegardé les données de l'application CallPilot sur votre ordinateur.

Vous devez installer l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot sur l'ordinateur que vous utilisez pour restaurer les données de l'application CallPilot.



Attention : N'utilisez pas l'application CallPilot Manager pour effectuer des tâches administratives pendant l'exécution d'une restauration. Si vous utilisez l'application CallPilot Manager pour effectuer une modification pendant une restauration, le logiciel de votre système CallPilot 100/150 peut être corrompu et devenir inutilisable.

Afin d'empêcher d'autres utilisateurs d'effectuer des modifications pendant une restauration, avisez tous les utilisateurs munis de privilèges d'administrateur du moment de votre restauration et demandez-leur d'attendre que la restauration soit terminée avant d'accéder à l'application CallPilot Manager.



Nota : Vérifiez les paramètres relatifs au pays et à la langue du système CallPilot 100/150 avant de lancer la restauration. Ces paramètres doivent correspondre aux données de sauvegarde de l'application CallPilot faisant l'objet de la restauration.

Si les paramètres relatifs au pays diffèrent des données de sauvegarde, utilisez l'application CallPilot Manager pour modifier le pays afin de le faire correspondre avec les données de sauvegarde de l'application CallPilot. Pour obtenir de l'information sur la façon de modifier les paramètres relatifs au pays, consultez le *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

Si les paramètres relatifs à la langue diffèrent des données de sauvegarde, utilisez l'utilitaire de configuration de la langue pour modifier les langues afin de les faire correspondre avec les données de sauvegarde de l'application CallPilot. Pour obtenir de l'information sur l'utilisation de l'utilitaire de configuration de la langue, consultez la section intitulée «[Utilitaire de configuration de la langue](#)» à la page 53.

Pour restaurer les données de l'application CallPilot :

- 1 Lancez votre navigateur Web.
- 2 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 3 Cliquez sur l'en-tête **Operations** (opérations).
- 4 Cliquez sur le lien **Backup/Restore** (sauvegarder/restaurer).

- 5 Cliquez sur le bouton **Proceed** (poursuivre).



Nota : Lorsque vous cliquez sur le bouton Proceed (poursuivre) pour lancer une restauration, le système CallPilot 100/150 se ferme et déconnecte tous les utilisateurs de l'application CallPilot. Cela inclut les utilisateurs qui accèdent à leur boîte vocale, les demandeurs qui sont en train de laisser un message et les demandeurs dans les files d'attente des niveaux de compétences de l'application Call Center.

Avant de lancer la restauration, assurez-vous que personne n'utilise le système CallPilot 100/150. Pour obtenir de l'information sur la façon de déterminer si les ports de l'application CallPilot sont occupés, consultez la section intitulée «[Association des NA du système CallPilot 100/150 à des touches mémoire](#)» à la page 94.

- 6 Fermez votre navigateur Web.



Nota : Pour assurer un bon fonctionnement, vous devez fermer la fenêtre du navigateur Web.

- 7 Si vous avez établi une connexion avec le modem de l'application CallPilot, veillez à interrompre cette connexion avant de lancer l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de l'application CallPilot.
- 8 Lancez l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot (CallPilotBRU.exe).
L'écran Backup/Restore Utility (utilitaire de sauvegarde et de restauration de données) de l'application CallPilot apparaît.
- 9 Cliquez sur l'option **Restore** (restaurer).
- 10 Dans la zone **Local Folder** (dossier local), entrez le nom du chemin d'accès du répertoire sur votre ordinateur où les données de l'application CallPilot sont sauvegardées.
- 11 Dans la zone **CallPilot 150 hostname or IP addresses** (nom d'hôte ou adresses IP du système CallPilot 150), entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du système CallPilot 100/150 dont vous voulez restaurer les données.
- 12 Cliquez sur le bouton **OK**.
Une boîte de dialogue de confirmation apparaît.
- 13 Si les données dans la boîte de dialogue de confirmation sont exactes, cliquez sur le bouton **Continue** (continuer).
Si les données sont inexactes, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler) et répétez les étapes 9 à 11.
Une boîte de dialogue apparaît lorsque la restauration est terminée.
- 14 Cliquez sur le bouton **Continue** (continuer).
L'application CallPilot réamorçage automatiquement votre ordinateur.

Récupération des fichiers journaux de l'application CallPilot

Les fichiers journaux de l'application CallPilot sont un outil dont se sert votre représentant Nortel Networks pour diagnostiquer les problèmes liés à l'application CallPilot.



Nota : Les données contenues dans les fichiers journaux sont destinées aux représentants du Service à la clientèle de Nortel Networks. Vous aurez besoin de l'aide d'un représentant du Service à la clientèle pour interpréter les données contenues dans ces fichiers.

Vous devez installer l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot sur l'ordinateur que vous utilisez pour récupérer les fichiers journaux.

Pour récupérer les fichiers journaux de l'application CallPilot :

- 1 Créez un répertoire sur votre ordinateur dans lequel vous voulez stocker les fichiers journaux de l'application CallPilot.
- 2 Si vous avez établi une connexion avec le modem de l'application CallPilot, veillez à interrompre cette connexion avant de lancer l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de l'application CallPilot.
- 3 Lancez l'utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot (CallPilotBRU.exe).
L'écran Backup/Restore Utility (utilitaire de sauvegarde et de restauration de données) de l'application CallPilot apparaît.
- 4 Cliquez sur l'option **Log Files** (fichiers journaux).
- 5 Dans la zone **Local Folder** (dossier local), entrez le nom du chemin d'accès du répertoire sur votre ordinateur où vous voulez stocker les fichiers journaux de l'application CallPilot.
- 6 Dans la zone **CallPilot 150 hostname or IP addresses** (nom d'hôte ou adresses IP du système CallPilot 150), entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du système CallPilot 100/150 d'où vous voulez récupérer les fichiers journaux.
- 7 Cliquez sur le bouton **OK**.
Une boîte de dialogue de confirmation apparaît.
- 8 Si les données dans la boîte de dialogue de confirmation sont exactes, cliquez sur le bouton **Continue** (continuer).
Si les données sont inexactes, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler) et répétez les étapes 4 à 7.
Une boîte de dialogue apparaît lorsque les fichiers journaux ont été copiés sur votre ordinateur. La copie des fichiers journaux de l'application CallPilot sur votre ordinateur peut prendre plusieurs minutes.
- 9 Cliquez sur le bouton **OK**.

Chapitre 9

Mise à niveau du système CallPilot 100/150

La présente section explique comment mettre à niveau le système CallPilot 100/150. Vous pouvez mettre à niveau :

- le logiciel CallPilot,
- la capacité de stockage de messages d'un système CallPilot 150.



Nota : Vous ne pouvez pas augmenter la capacité de stockage de messages d'un système CallPilot 100.

Vous ne pouvez pas mettre un système CallPilot 100 au niveau du système CallPilot 150.

Mise à niveau de la version du logiciel CallPilot

Avant de commencer la mise à niveau, assurez-vous que personne n'utilise le système CallPilot 100/150. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de déterminer si les ports de l'application CallPilot sont occupés, consultez la section intitulée «[Association des NA du système CallPilot 100/150 à des touches mémoire](#)» à la page 94.

- 1 Nortel Networks vous recommande de sauvegarder les données de l'application CallPilot avant d'exécuter une mise à niveau du logiciel CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde des données de l'application CallPilot, consultez la section intitulée «[Sauvegarde des données de l'application CallPilot](#)» à la page 62.
- 2 Mettez un bracelet antistatique et reliez-le à un objet métallique mis à la terre.
- 3 Débranchez le connecteur d'alimentation du système CallPilot 100/150.
- 4 Insérez la cartouche de mise à niveau dans la fente PCMCIA supérieure. Pour connaître l'emplacement des fentes PCMCIA, consultez la [Figure 1 à la page 21](#).



Attention : La cartouche de mise à niveau doit être insérée dans la fente PCMCIA supérieure.

Si vous insérez la cartouche de mise à niveau dans la fente PCMCIA inférieure, votre logiciel actuel écrasera les données de la cartouche et toute la programmation sera effacée. Communiquez avec un représentant du Service à la clientèle de Nortel Networks pour obtenir de l'aide.

N'installez jamais la cartouche de mise à niveau ou la cartouche de fonctions dans un dispositif autre que le système CallPilot 100/150. Ces cartouches peuvent être corrompues si elles sont insérées dans d'autres dispositifs.

5 Remettez le système sous tension.

Le système CallPilot 100/150 démarre. Lors du démarrage, les voyants s'allument et s'éteignent dans l'ordre suivant :

- Les voyants  1 à 4 s'allument pendant environ 20 secondes.
- Les voyants  1 à 4 s'éteignent pendant environ 25 secondes.



Nota : Sur le système CallPilot 100, seuls les voyants 1 et 2 s'allument et s'éteignent lors de la mise à niveau du logiciel.

6 Le système CallPilot 100/150 copie les fichiers de la cartouche de mise à niveau sur la cartouche de fonctions. Durant la mise à niveau, les voyants s'allument et s'éteignent dans l'ordre suivant :

- Les voyants  1 à 4 s'allument et s'éteignent un à la fois pendant environ 8 à 10 minutes.
- Les voyants  1 à 4 s'éteignent pendant environ 40 secondes.
- Certains ou l'ensemble des voyants  1 à 4 peuvent s'allumer pour indiquer les connexions MCT de l'application CallPilot à ces ports.

7 Attendez que le voyant  s'allume.

8 Débranchez le connecteur d'alimentation du système CallPilot 100/150.

9 Appuyez sur la touche d'éjection de la fente PCMCIA supérieure pour retirer la cartouche de mise à niveau.



Nota : Lorsque vous retirez la cartouche de mise à niveau, faites attention de ne pas déloger la cartouche de fonctions qui se trouve dans la fente inférieure. Si la cartouche de fonctions est délogée, réinsérez-la correctement avant de remettre le système sous tension.

10 Remettez le système CallPilot 100/150 sous tension.

Le système CallPilot 100/150 est réamorcé. À ce moment, le système entreprend les conversions nécessaires.

11 Vous pouvez, au besoin, restaurer les données de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la restauration des données de l'application CallPilot, consultez la section intitulée «[Restauration des données de l'application CallPilot](#)» à la page 64.

Augmentation de la capacité de stockage de messages

La capacité de stockage de messages correspond à l'espace mémoire disponible que peut utiliser votre système CallPilot pour stocker des annonces et des messages de boîte vocale. Vous pouvez faire passer la capacité de stockage de messages de votre système CallPilot 150 de 24 à 59 heures.



Nota : Vous ne pouvez pas augmenter la capacité de stockage de messages d'un système CallPilot 100.

Pour augmenter la capacité de stockage de messages, remplacez la cartouche de fonctions actuelle par la cartouche de fonctions à mémoire étendue. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'obtention d'une cartouche de fonctions à mémoire étendue, communiquez avec votre représentant des ventes de Nortel Networks.

Pour augmenter la capacité de stockage de messages :

- 1 Sauvegardez les données de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde des données de l'application CallPilot, consultez la section intitulée «[Sauvegarde des données de l'application CallPilot](#)» à la page 62.
- 2 Mettez un bracelet antistatique et reliez-le à un objet métallique mis à la terre.
- 3 Débranchez le connecteur d'alimentation du système CallPilot 150.
- 4 Appuyez sur la touche d'éjection de la fente PCMCIA inférieure pour retirer la cartouche de fonctions.
- 5 Insérez la nouvelle cartouche de fonctions dans la fente PCMCIA inférieure.
Pour connaître l'emplacement des fentes PCMCIA, consultez la [Figure 1](#) à la page 21.

- 6 Remettez le système CallPilot 150 sous tension.
Le système CallPilot 150 est réamorcé.



Nota : Un réamorçage réussi du système CallPilot 150 est indiqué par la séquence de voyants suivante :

- Les voyants  1 à 4 s'allument pendant environ 20 secondes.
- Les voyants  1 à 4 s'éteignent pendant environ 25 secondes.
- Les voyants  1 à 4 clignotent rapidement pendant environ 30 secondes.
- Les voyants  1 à 4 s'éteignent pendant environ 50 secondes.
- Certains ou l'ensemble des voyants  1 à 4 peuvent s'allumer pour indiquer les connexions MCT de l'application CallPilot à ces ports.
- Le voyant  s'allume pour indiquer que l'application CallPilot fonctionne normalement.

Si le système CallPilot 150 n'est pas réamorcé, assurez-vous que la cartouche de fonctions est bien insérée dans la fente PCMCIA inférieure. Si elle n'est pas bien insérée, coupez l'alimentation du système CallPilot 150, insérez la cartouche de fonctions dans la fente inférieure, puis remettez le système sous tension.

- 7 Utilisez l'application CallPilot Manager pour rétablir la valeur du paramètre **Country** (pays) à celle que vous aviez sélectionnée avant la mise à niveau. Pour obtenir de l'information sur la façon de modifier les paramètres relatifs au pays, consultez le *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.
- 8 Utilisez l'utilitaire de configuration de la langue pour rétablir les paramètres relatifs à la langue que vous aviez sélectionnés avant la mise à niveau. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de l'utilitaire de configuration de la langue, consultez la section intitulée «[Utilitaire de configuration de la langue](#)» à la page 53.
- 9 Restaurez les données l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la restauration des données de l'application CallPilot, consultez la section intitulée «[Restauration des données de l'application CallPilot](#)» à la page 64.

Chapitre 10

Dépannage

Introduction

Le processus de dépannage du système CallPilot 100/150 permet de détecter tout symptôme d'anomalie et d'en déterminer les causes.

Plusieurs composants défaillants peuvent être à la source d'un problème. Dans le cadre du diagnostic d'un problème lié au système CallPilot 100/150, il faut repérer la source du problème et déterminer s'il est causé par un composant matériel ou par la configuration du logiciel du système CallPilot 100/150.

Important : Une fois que vous avez identifié la source du problème et que vous avez corrigé celui-ci par le remplacement d'un composant ou la modification des paramètres de configuration du logiciel, vous devez mettre à l'essai le système CallPilot 100/150.

Diagnostic des problèmes

Un défaut de fonctionnement du système CallPilot 100/150 peut être causé par un composant défaillant ou par la configuration logicielle du système CallPilot 100/150. Les sections suivantes décrivent les symptômes d'un système CallPilot 100/150 qui ne fonctionne pas correctement. Vous trouverez d'abord une description des symptômes, suivie des procédures de confirmation et de correction du problème.

Le terminal RS-232 ne peut pas communiquer avec le système CallPilot 100/150

Les problèmes de communication se manifestent par un texte mutilé ou un écran vide. Vous devez déterminer si le problème est lié à la communication proprement dite ou s'il est causé par le système CallPilot 100/150, qui ne fonctionne pas du tout.

Vérifiez si le système CallPilot 100/150 répond aux codes de fonction.

Appuyez sur la touche     de tout poste Norstar connecté au système. Le système CallPilot 100/150 doit répondre en présentant le message guide **MP:**. Le message guide **Accès:** peut également apparaître à l'afficheur si aucune boîte vocale n'a été attribuée au poste.



Nota : Les codes de fonction du système CallPilot 100/150 peuvent différer des codes implicites utilisés dans le présent guide. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'identification des codes de fonction du système CallPilot 100/150, consultez la section intitulée [«Identification des codes de fonction du système CallPilot 100/150»](#) à la page 43.

S'il n'y a pas de réponse, c'est que le système CallPilot 100/150 ne fonctionne pas. Reportez-vous à la section intitulée [«Le système CallPilot 100/150 ne fonctionne pas du tout»](#) à la page 72.

Si le système CallPilot 100/150 répond en affichant le message guide approprié, il s'agit d'un problème de communication au niveau du port série. Continuez à suivre les étapes de la présente procédure jusqu'à ce que vous ayez identifié la source du problème.

- 1 Assurez-vous que les paramètres de communication du terminal RS-232 sont réglés à 9 600 bauds, 8 bits d'information, 1 bit d'arrêt, aucune parité et aucun contrôle de flux. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le réglage de ces paramètres, consultez le manuel qui accompagne le terminal.
- 2 Vérifiez le câble RS-232. Assurez-vous qu'il est raccordé au port série du système CallPilot 100/150 et au port série du terminal.
- 3 Réinitialisez le terminal (ou le logiciel d'émulation de terminal).
- 4 À l'aide d'un multimètre, vérifiez la continuité entre les broches du câble RS-232 :
 - broche 2 - broche 2
 - broche 3 - broche 3
 - broche 7 - broche 7Si l'un des essais échoue, remplacez le câble.
- 5 Utilisez un autre terminal.
- 6 Si le problème persiste, réamorçez le système CallPilot 100/150. Si le problème persiste toujours, communiquez avec le service technique.

Le système CallPilot 100/150 ne fonctionne pas du tout

Le système CallPilot 100/150 ne fonctionne pas du tout lorsqu'il n'y a aucune réponse du terminal ou que le poste n'affiche pas les codes de fonction.

- 1 Vérifiez les voyants.

Si le voyant  1 clignote rapidement, le chargeur-amorce a détecté une erreur. Vérifiez si la cartouche de fonctions est insérée dans la fente PCMCIA inférieure.

Si le voyant  1 et le voyant  2 clignent rapidement, les essais de diagnostic de mise sous tension ont échoué. Reportez-vous à la section intitulée «[Échec des diagnostics de mise sous tension](#)» à la page 73.
- 2 Assurez-vous que personne n'accède à l'application Utilitaires de télégestion Norstar. Si un utilisateur accède à l'application Utilitaires de télégestion Norstar, demandez-lui de quitter l'application, puis redémarrez le système CallPilot 100/150. Une fois que le système CallPilot 100/150 a redémarré, l'utilisateur peut relancer l'application Utilitaires de télégestion Norstar.
- 3 Assurez-vous que :
 - le port MCT est raccordé au système CallPilot 100/150;
 - le voyant de mise sous tension est allumé;
 - le cordon d'alimentation est branché dans la prise de courant c.a.;

- le cordon d'alimentation est raccordé au module du système CallPilot 100/150;
 - le module du système CallPilot 100/150 reçoit du courant de la prise murale c.a.
- 4 Débranchez le module et ouvrez le panneau avant. Retirez la cartouche de fonctions, puis réinsérez-la. Assurez-vous que la cartouche de fonctions est bien insérée dans la fente.
 - 5 Fermez le panneau avant et branchez le module.

Échec des diagnostics de mise sous tension

Si les voyants  1 et  2 clignotent rapidement, les diagnostics de mise sous tension ont échoué. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les autres codes d'erreur des voyants, consultez la section intitulée «[Voyants du système CallPilot 100/150](#)» à la page 28.

Le problème peut être lié à l'un des deux composants suivants : le bloc d'alimentation ou le système CallPilot 100/150. Pour corriger le problème :

- 1 Mesurez la tension d'alimentation. Si la tension mesurée ne correspond pas à la valeur de spécification, remplacez le bloc d'alimentation et retestez le système.
Le bloc d'alimentation fournit 9 V c.c.
- 2 Si le bloc d'alimentation respecte les spécifications, remplacez le système CallPilot 100/150, puis reprogrammez-le et testez-le.

Accès impossible à l'application CallPilot Manager

Si vous ne pouvez pas accéder à l'application CallPilot Manager :

- 1 Attendez que le voyant  s'allume avant de tenter d'accéder à l'application CallPilot Manager. Si le voyant  ne s'allume pas, consultez la section intitulée «[Le voyant 6 ne s'allume pas après l'achèvement du démarrage du système CallPilot 100/150](#)» à la page 77.
- 2 Assurez-vous que les paramètres de l'adresse IP, du masque de sous-réseau et de la passerelle implicite sont bien réglés.
- 3 Assurez-vous qu'aucun autre dispositif n'utilise l'adresse IP du système CallPilot 100/150. Pour déterminer si c'est le cas, déconnectez le système CallPilot 100/150 du réseau, puis utilisez un ordinateur raccordé au réseau et un sondeur ping pour tester l'adresse IP du système CallPilot 100/150. Si un autre dispositif répond au ping, cela signifie que l'adresse IP du système CallPilot 100/150 est utilisée par un autre dispositif.

Le système CallPilot 100/150 fait défaut pendant le démarrage

Si le système CallPilot 100/150 fait défaut pendant le démarrage :

- 1 Coupez l'alimentation du système CallPilot 100/150.
- 2 Vérifiez si la cartouche logicielle est bien insérée dans l'adaptateur Flash compact.
- 3 Vérifiez si l'adaptateur Flash compact est bien inséré dans le système CallPilot 100/150.
- 4 Remettez le système CallPilot 100/150 sous tension.

Toutes les boîtes vocales sont supprimées après une mise à niveau du logiciel

Si vous insérez la cartouche de mise à niveau dans la fente PCMCIA inférieure, votre logiciel actuel écrasera les données de la cartouche et toute la programmation sera effacée. Communiquez avec un représentant du Service à la clientèle de Nortel Networks pour obtenir de l'aide.

Les codes de fonction du système CallPilot 100/150 sont inactifs

Dans certaines situations, vous devez tout d'abord supprimer les codes de fonction que vous comptez utiliser avant d'installer le nouveau logiciel du système CallPilot 100/150. Ces situations sont les suivantes :

- Lorsque vous activez la nouvelle fonctionnalité Messagerie vocale ou Call Center.
- Lors d'une nouvelle installation de la fonctionnalité Messagerie vocale ou Call Center.

Pour supprimer les codes de fonction qui ont pu être utilisés par d'autres applications, utilisez le programme utilitaire d'interrogation de fonction externe (☎ * * X F T E S T) avant d'installer le nouveau logiciel du système CallPilot 100/150. L'utilitaire d'interrogation de fonction externe peut être utilisé exclusivement à partir d'un poste avec afficheur deux lignes.

Pour supprimer les codes de fonction

1. Coupez l'alimentation du système CallPilot 100/150.
2. Appuyez sur ☎ * * X F T E S T
ou
appuyez sur ☎ * * 9 3 8 3 7 8 .

Mot de passe:
REPR

3. Entrez <le mot de passe de l'installateur>. Le mot de passe implicite est **C O N F I G** (**2 6 6 3 4 4**). Pour obtenir de plus amples renseignements sur le mot de passe de l'installateur, consultez le Guide d'installation du système Norstar qui est fourni avec votre module d'équipement commun (MEC).

Le message **Accès refusé** apparaît si vous ne pouvez pas effectuer une interrogation de fonction externe à partir de votre poste.

Le message **Occupé** apparaît si un autre utilisateur effectue une interrogation de fonction externe ou si une fonction externe demande un code d'accès aux fonctions externes.

Code fonct:
PREM SORT

4. Appuyez sur **PREM**.
Le premier code de fonction apparaît.

F9XX: xxxxxxxx
VÉRIF PRÉC SUIV

5. Appuyez sur **VÉRIF**.

Nota : 9XX est le code de fonction et xxxxxxxx représente un nombre attribué au code de fonction.

F9XX: Inactif
ÉLIM OK

6. Appuyez sur **ÉLIM** pour supprimer le code non utilisé.

Nota : Si le message **F9XX: Actif** est affiché, le code est toujours utilisé par un périphérique Norstar. Appuyez sur **OK**.

F9XX: Libre
VÉRIF PRÉC SUIV

7. Appuyez sur **SUIV** pour afficher le code de fonction suivant.

8. Répétez les étapes 5 à 7 jusqu'à ce que vous ayez vérifié tous les codes de fonction.

Nota : Si le message **Aucun code mémorisé** apparaît, tous les codes de fonction ont été vérifiés et supprimés. Le système ferme l'utilitaire d'interrogation de fonction externe.

9. Appuyez sur **[RETOUR]** pour quitter l'interrogation de fonction externe.

10. Remettez le système CallPilot 100/150 sous tension.

Le système CallPilot 100/150 n'est pas réamorcé à la suite d'une initialisation (**STARTUP)

À la suite d'une initialisation (**STARTUP) du MEC, vous devez réamorcer manuellement le système CallPilot 100/150 et le réinitialiser. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la réinitialisation de l'application CallPilot, consultez le *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager* ou le *Guide d'administration du poste téléphonique du système CallPilot 100/150*.

Non programmée

La maintenance de l'installation du système CallPilot 100/150 est nécessaire si lorsque vous tentez d'initialiser ce système, l'afficheur indique :

Non programmée

Lorsque cela se produit :

- 1 Vérifiez le câblage de la réglette de distribution, puis entrez le code de fonction Administration du système. Le code implicite est .

L'afficheur devrait indiquer :

Accès:
SORT REPR OK

- 2 Si l'afficheur indique toujours **Non programmée**, débranchez le cordon d'alimentation et vérifiez tout le câblage du système CallPilot 100/150. Assurez-vous :
 - que le bloc d'alimentation est connecté et branché à une prise;
 - que le système CallPilot 100/150 a eu le temps nécessaire pour terminer la procédure d'autovérification de quatre minutes;
 - que le système CallPilot 100/150 est connecté à un port fonctionnel;
 - qu'aucun téléphone ou périphérique n'est connecté au port ayant le même NA que celui qui a été attribué comme NA d'aiguillage d'un niveau de compétences;
 - que le bloc d'alimentation relié au système CallPilot 100/150 n'est pas défectueux.
- 3 Après avoir vérifié tout le câblage, rétablissez l'alimentation. Attendez quatre minutes et répétez l'étape 1.
- 4 Si vous avez vérifié le câblage et que le module ne fonctionne toujours pas, déconnectez-le, remballiez-le, puis retournez-le à votre distributeur.

L'heure affichée par le système CallPilot 100/150 ne correspond pas à l'heure du système téléphonique

Lorsque vous changez l'heure du système téléphonique, jusqu'à 10 minutes peuvent s'écouler avant que l'heure du système CallPilot 100/150 change.

Voyants indiquant des messages d'erreur

Le système CallPilot 100/150 utilise des voyants pour indiquer un message d'erreur.

Le voyant 1 clignote rapidement

Si le voyant  1 clignote rapidement, le chargeur-amorce a détecté une erreur.

- 1 Assurez-vous que la cartouche de fonctions est bien insérée dans la fente PCMCIA inférieure.
- 2 Assurez-vous que personne n'accède à l'application Utilitaires de télégestion Norstar. Si quelqu'un accède à l'application, demandez-lui de sortir de l'application jusqu'à ce que le réamorçage du système CallPilot 100/150 soit terminé.

Les voyants 1 et 2 clignent rapidement

Si le voyant  1 et le voyant  2 clignent rapidement, les diagnostics de mise sous tension ont échoué. Consultez la section intitulée «[Échec des diagnostics de mise sous tension](#)» à la page 73.

Les voyants 1 à 4 s'allument lors de la mise sous tension, mais ne s'éteignent pas brièvement lors du démarrage

Les voyants  1 à  4 s'éteignent brièvement lors du processus de démarrage. Si ces voyants ne s'éteignent pas brièvement, l'initialisation du matériel a échoué. Consultez la section intitulée «[Échec des diagnostics de mise sous tension](#)» à la page 73.

Un ou plusieurs des voyants 1 à 4 ne s'allument pas après l'achèvement du démarrage du système CallPilot 100/150

Les voyants  1 à  4 représentent les lignes qui sont connectées au système téléphonique. Si un de ces voyants s'éteint, le numéro de ce voyant correspond au numéro de la ligne qui n'est pas connectée au système téléphonique. Si les lignes sont censées être connectées au système téléphonique :

- 1 Vérifiez le câblage entre le système téléphonique et le système CallPilot 100/150.
- 2 Assurez-vous que la longueur de câble entre le système téléphonique et le système CallPilot 100/150 ne dépasse pas 15 mètres (50 pieds).

Le voyant 6 ne s'allume pas après l'achèvement du démarrage du système CallPilot 100/150

Si le voyant  ne s'allume pas dans les quelques minutes qui suivent l'achèvement du démarrage du système CallPilot 100/150, l'application n'a pas démarré correctement. Consultez la section intitulée «[Le système CallPilot 100/150 ne fonctionne pas du tout](#)» à la page 72.

Annexe A

Accès par modem

Lorsqu'il est impossible d'accéder au système CallPilot 100/150 par l'intermédiaire du port série ou d'une connexion de réseau local, vous pouvez utiliser le modem pour accéder au système CallPilot 100/150.



Nota : Bien que vous puissiez accéder à l'application CallPilot Manager à l'aide du modem, Nortel Networks vous recommande d'utiliser une connexion de réseau local ou un câble inverseur Ethernet pour accéder à l'application CallPilot Manager.

L'accès par modem est prévu pour le personnel de soutien de Nortel Networks et pour les distributeurs du système CallPilot 100/150.



Attention : Le modem CallPilot utilise trois voix téléphoniques lorsqu'il est connecté à l'ordinateur de soutien. Nortel Networks vous recommande de ne pas utiliser le modem durant les heures de pointe d'utilisation.

Ne connectez pas le modem de l'ordinateur de soutien à une ligne téléphonique interne (ligne de poste).

Configuration de votre ordinateur pour accéder au modem du système CallPilot

Pour configurer votre ordinateur pour accéder au modem du système CallPilot, vous devez :

- connecter un téléphone au modem de votre ordinateur;
- créer une connexion Accès réseau à distance;
- installer l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks.

Connexion d'un téléphone au modem de votre ordinateur

Pour accéder au modem du système CallPilot, vous devez connecter un téléphone au modem de votre ordinateur. Vous utilisez ce téléphone pour accéder à la boîte vocale du coordinateur du système CallPilot. À partir de cette boîte vocale, vous pouvez accéder au modem du système CallPilot.



Attention : Connectez exclusivement un poste analogique au modem de votre ordinateur. Ne connectez pas un poste téléphonique numérique Norstar au modem de votre ordinateur.

Si votre ordinateur est muni d'un modem à deux connecteurs de câble téléphonique, branchez le cordon du poste dans la prise désignée pour le téléphone. Si vous ne savez pas lequel des deux connecteurs est désigné pour un téléphone, consultez la documentation fournie avec votre modem.

Si votre ordinateur est muni d'un modem comportant un seul connecteur de câble téléphonique, vous devez utiliser un séparateur de ligne téléphonique. Pour connecter le séparateur de ligne téléphonique :

- 1 Débranchez de la prise murale le cordon téléphonique du modem.
- 2 Insérez le séparateur de ligne téléphonique dans la prise murale.
- 3 Branchez le cordon téléphonique du modem sur l'un des connecteurs du séparateur de ligne.
- 4 Branchez le cordon téléphonique du téléphone sur l'autre connecteur du séparateur.

Création d'une connexion Accès réseau à distance

Vous avez besoin d'une connexion Accès réseau à distance pour accéder au modem du système CallPilot. Vous devez configurer cette connexion afin qu'elle permette la numérotation manuelle ou assistée par un téléphoniste.



Nota : Si la fonctionnalité Accès réseau à distance n'est pas installée sur votre ordinateur, vous devez l'installer avant d'aller plus loin. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'installation de la fonctionnalité Accès réseau à distance, consultez la documentation fournie avec votre système d'exploitation Windows.

Création d'une connexion Accès réseau à distance sous Windows 95 ou Windows 98

- 1 Cliquez sur le bouton **Start** (démarrer), puis sur **Programs** (programmes).
- 2 Cliquez sur **Accessories** (accessoires), puis sur **Communications**.
- 3 Cliquez sur **Dial-Up Networking** (accès réseau à distance).
La fenêtre Dial-Up Networking (accès réseau à distance) apparaît.
- 4 Double-cliquez sur l'icône **Make New Connection** (créer une nouvelle connexion).
- 5 Dans la zone **Type a name for the computer you are dialing** (entrez un nom pour l'ordinateur appelé), entrez un nom identifiant la connexion au système CallPilot.
- 6 Dans la liste déroulante **Select a modem** (sélectionner un modem), cliquez sur le modem que vous utiliserez pour cette connexion.
- 7 Cliquez sur le bouton **Configure** (configurer).
- 8 Cliquez sur l'onglet **Options**.
- 9 Sélectionnez l'option **Operator assisted or manual dialing** (numérotation manuelle ou assistée par un opérateur), puis cliquez sur le bouton **OK**.
- 10 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 11 Entrez le numéro de téléphone et l'indicatif régional du système CallPilot.
- 12 Cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).

Configuration des paramètres TCP/IP de la connexion Accès réseau à distance sous Windows 95 ou Windows 98

- 1 À l'aide du bouton droit de la souris, cliquez sur la connexion Accès réseau à distance que vous avez créée pour le système CallPilot, puis cliquez sur **Propriétés** (propriétés).
- 2 Cliquez sur l'onglet **Server Type** (type de serveur).
- 3 Dans la zone **Advanced options** (options avancées), sélectionnez l'option **Log on to network** (se connecter à un réseau).
- 4 Dans la zone **Advanced options** (options avancées), désélectionnez les options suivantes :
Enable software compression (activer la compression logicielle),
Require encrypted password (demander un mot de passe crypté),
Require data encryption (demander le cryptage des données),
Record a log file for this connection (créer un journal pour cette connexion).
- 5 Dans la zone **Allowed network protocols** (protocoles réseau autorisés), sélectionnez l'option **TCP/IP**.
- 6 Dans la zone **Allowed network protocols** (protocoles réseau autorisés), désélectionnez les options suivantes :
NetBEUI,
IPX/SPC Compatible (compatible IPX/SPC).
- 7 Cliquez sur le bouton **TCP/IP Settings** (paramètres TCP/IP).
- 8 Sélectionnez l'option **Specify an IP address** (spécifier une adresse IP).
- 9 Dans la zone **IP address** (adresse IP), entrez l'adresse IP du système CallPilot, mais remplacez la dernière série de chiffres par un nombre différent.
Par exemple, si l'adresse IP du système CallPilot est *192.168.0.1*, entrez *192.168.0.10*.



Nota : L'adresse IP que vous entrez ici sert à identifier votre ordinateur au cours de la connexion par modem. Elle n'a aucune incidence sur la configuration de réseau local de votre ordinateur.

- 10 Désélectionnez les options suivantes :
Use IP header compression (utiliser la compression d'en-tête IP),
Use default gateway on remote network (utiliser la passerelle par défaut pour le réseau distant).
- 11 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 12 Cliquez sur le bouton **OK**.

Création d'une connexion Accès réseau à distance sous Windows NT 4.0

- 1 Cliquez sur le bouton **Start** (démarrer), puis sur **Programs** (programmes).
- 2 Cliquez sur **Accessories** (accessoires), puis sur **Dial-Up Networking** (accès réseau à distance).
La boîte de dialogue Dial-Up Networking (accès réseau à distance) apparaît.
- 3 Cliquez sur le bouton **More** (suite), puis sur l'option **Operator assisted or manual dialing** (numérotation manuelle ou assistée par un opérateur).
- 4 Cliquez sur le bouton **New** (nouveau).
- 5 Entrez un nom pour la connexion au système CallPilot.
- 6 Sélectionnez l'option **I know all about dial up connections and would prefer to edit the properties directly** (je connais les accès commutés et je préférerais modifier les propriétés directement).
La boîte de dialogue **Edit Phonebook Entry** (modifier une entrée de l'annuaire) apparaît.
- 7 Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette boîte de dialogue, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des paramètres TCP/IP de la connexion Accès réseau à distance sous Windows NT 4.0](#)».

Configuration des paramètres TCP/IP de la connexion Accès réseau à distance sous Windows NT 4.0

- 1 Cliquez sur le bouton **Configure** (configurer).
- 2 Cliquez sur la liste déroulante **Initial speed** (vitesse par défaut), puis sur **115200**.
- 3 Sélectionnez l'option **Enable hardware flow control** (activer le contrôle de flux matériel).
- 4 Désélectionnez les options suivantes :
Enable modem error control (activer le contrôle d'erreurs du modem),
Enable modem compression (activer la compression du modem).
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 6 Cliquez sur l'onglet **Server** (serveur).
- 7 Cliquez sur la liste déroulante **Dial-Up server type** (type de serveur d'accès distant), puis sur l'option **PPP:Internet, Windows 95/98/NT4**.
- 8 Sélectionnez les options suivantes :
TCP/IP,
Enable software compression (activer la compression logicielle),
Enable PPP LPC extensions (activer les extensions PPP LCP).
- 9 Cliquez sur le bouton **TCP/IP Settings** (paramètres TCP/IP).
- 10 Sélectionnez l'option **Use the following IP address** (utiliser l'adresse IP suivante).

-
- 11 Entrez l'adresse IP du système CallPilot, mais remplacez la dernière série de chiffres par un nombre différent.
Par exemple, si l'adresse IP du système CallPilot est *192.168.0.1*, entrez *192.168.0.10*.



Nota : L'adresse IP que vous entrez ici sert à identifier votre ordinateur au cours de la connexion par modem. Elle n'a aucune incidence sur la configuration de réseau local de votre ordinateur.

- 12 Désélectionnez les options suivantes :
Use IP header compression (utiliser la compression d'en-tête IP),
Use default gateway on remote network (utiliser la passerelle par défaut pour le réseau distant).
- 13 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 14 Cliquez sur l'onglet **Security** (sécurité).
- 15 Sélectionnez l'option **Accept any authentication including clear text** (accepter n'importe quelle authentification y compris du texte vide).
- 16 Cliquez sur le bouton **OK**.

Pour accéder aux paramètres TCP/IP de la connexion Accès réseau à distance afin de les vérifier ou de les modifier :

- 1 Cliquez sur le bouton **Start** (démarrer), puis sur **Programs** (programmes).
- 2 Cliquez sur **Accessories** (accessoires), puis sur **Dial-Up Networking** (accès réseau à distance).
La boîte de dialogue Dial-Up Networking (accès réseau à distance) apparaît.
- 3 Cliquez sur le bouton **More** (suivant), puis sur **Edit Entry and modem properties** (modifier l'entrée et les propriétés du modem).

Création d'une connexion Accès réseau à distance sous Windows 2000 ou Windows XP

- 1 Cliquez sur le bouton **Start** (démarrer), puis sur **Programs** (programmes).
- 2 Cliquez sur **Accessories** (accessoires), puis sur **Communications**.
- 3 Cliquez sur **Network and Dial-Up Connections** (connexions réseau et accès à distance).
La boîte de dialogue Network and Dial-Up Connections (connexions réseau et accès à distance) apparaît.
- 4 Double-cliquez sur l'icône **Make new Connection** (créer une nouvelle connexion).
L'assistant **Network Connection** (connexion réseau) apparaît.
- 5 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 6 Sélectionnez l'option **Dial-up to private network** (connexion à un réseau privé).
- 7 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).

- 8 Dans la zone **Phone number** (numéro de téléphone), entrez un numéro de téléphone.
Le numéro que vous entrez dans cette zone importe peu puisque ce numéro ne sert pas à établir une connexion au système CallPilot.
Nota : Si vous utilisez Windows XP, vous devez entrer un numéro de téléphone dans la zone Phone number (numéro de téléphone) afin de pouvoir établir une connexion.
- 9 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 10 Assurez-vous que l'option **For All users** (pour tous les utilisateurs) est sélectionnée.
- 11 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 12 Entrez un nom pour cette connexion.
- 13 Cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).

Configuration des paramètres TCP/IP de la connexion Accès réseau à distance sous Windows 2000 ou Windows XP

- 1 La nouvelle connexion que vous venez tout juste de créer devrait être affichée. Si elle n'est pas affichée, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la connexion Accès réseau à distance que vous venez de créer pour le système CallPilot, puis cliquez sur **Propriétés** (propriétés).
- 2 Cliquez sur le bouton **Configurer** (configurer).
- 3 Désélectionnez les options suivantes :
Enable hardware flow control (activer le contrôle de flux matériel),
Enable modem error control (activer le contrôle d'erreurs du modem),
Enable modem compression (activer la compression du modem),
Show Terminal window (afficher une fenêtre de terminal).
- 4 Assurez-vous que l'option **Enable modem speaker** (activer le haut-parleur du modem) est sélectionnée afin que vous puissiez entendre les sons de l'entrée en communication entre modems.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 6 Cliquez sur l'onglet **Security** (sécurité).
- 7 Sélectionnez l'option **Advanced (custom settings)** (avancées [paramètres personnalisés]).
- 8 Cliquez sur le bouton **Settings** (paramètres).
- 9 Assurez-vous que le paramètre Data encryption (cryptage des données) est réglé à la valeur **Optional encryption (connect even if no encryption)** (cryptage optionnel [connecter même s'il n'y a pas de cryptage]).
- 10 Sélectionnez l'option **Allow these protocols** (autoriser ces protocoles).
- 11 Sélectionnez l'option **Unencrypted password (PAP)** (mot de passe non crypté [PAP]) et désélectionnez les autres options.
- 12 Cliquez sur le bouton **OK**.
Un message d'avertissement apparaît.
- 13 Cliquez sur le bouton **Yes** (oui).
- 14 Cliquez sur l'onglet **Networking** (mise en réseau).

- 15 Dans la liste déroulante **Type of dial-up server I am calling** (type du serveur d'accès à distance appelé), cliquez sur **PPP:Windows 95/98/NT4/2000, Internet**.
- 16 Cliquez sur le bouton **Settings** (paramètres).
- 17 Assurez-vous que les options suivantes sont sélectionnées :
 - Enable LCP extensions** (activer les extensions LCP),
 - Enable software compression** (activer la compression logicielle),
 - Negotiate multi-link for single link connections** (négocier les liaisons multiples pour les connexions à liaison unique).
- 18 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 19 Sélectionnez l'option **Internet Protocol (TCP/IP)** (protocole Internet [TCP/IP]).
- 20 Cliquez sur l'en-tête **Internet Protocol (TCP/IP)** (protocole Internet [TCP/IP]), puis cliquez sur le bouton **Properties** (propriétés).
- 21 Sélectionnez l'option **Use the following IP address** (utiliser l'adresse IP suivante).
- 22 Entrez une adresse IP qui se trouve sur le même segment de réseau que le système CallPilot. Par exemple, si l'adresse IP du système CallPilot est *192.168.0.1*, entrez *192.168.0.2*.



Nota : L'adresse IP que vous entrez ici sert à identifier votre ordinateur au cours de la connexion par modem. Elle n'a aucune incidence sur la configuration de réseau local de votre ordinateur.

- 23 Cliquez sur le bouton **OK** pour fermer la fenêtre Internet Protocol (TCP/IP) properties (propriétés du protocole Internet [TCP/IP]).
- 24 Cliquez sur le bouton **OK** pour fermer la fenêtre des propriétés d'accès à distance.

Installation de l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks

Votre modem exige une configuration spéciale pour accéder à celui du système CallPilot. L'utilitaire de configuration de modem vous permet d'alterner facilement entre la configuration du modem pour une utilisation avec le système CallPilot et celle pour une utilisation normale du modem. Chaque fois que vous exécuterez cette application, vous devrez réamorcer votre PC afin de permettre aux modifications de prendre effet.

Pour installer l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks :

- 1 Chargez le CD de l'application CallPilot dans le lecteur de CD-ROM de votre ordinateur.
- 2 Ouvrez le dossier CD, puis le dossier **Optional Software** (logiciels optionnels).
- 3 Ouvrez le dossier **Modem Configuration Utility** (utilitaire de configuration de modem).
- 4 Copiez le fichier **CPsecureModem.exe** dans un dossier de votre ordinateur.
- 5 Retirez le CD de l'application CallPilot de votre ordinateur.

Activation du modem du système CallPilot

Vous devez activer le modem du système CallPilot avant de pouvoir y accéder au moyen du modem.

Activation de l'accès par modem à l'aide de l'application CallPilot Manager

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'en-tête **Configuration**.
- 3 Cliquez sur le lien **Access Passwords** (mots de passe d'accès).
- 4 Entrez un mot de passe dans la zone **Modem Access** (accès par modem).
- 5 Entrez de nouveau le mot de passe dans la zone **Confirmation**.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).



Nota : Pour désactiver l'accès par modem, effacez les entrées des zones **Modem Access** (accès par modem) et **Confirmation**, puis cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Activation de l'accès par modem à l'aide d'un poste

Utilisez la procédure suivante pour activer le mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste téléphonique.

1. Appuyez sur 9 8 3 .
2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.
3. Appuyez sur .
4. Appuyez sur SUIV.
5. Appuyez sur SUIV.
6. Appuyez sur OK.
7. Appuyez sur MOD.
8. Entrez le nouveau mot de passe d'accès par modem, puis appuyez sur OK.
Nota : Si vous n'entrez pas de mot de passe, l'accès par modem est désactivé.
9. Entrez de nouveau le nouveau mot de passe d'accès par modem, puis appuyez sur OK.
10. Appuyez sur .

Accès:
SORT REPR OK

Admin
BTE RA AUTRE

Mess vocale:0
MOD SUIV

Réprt existant:0
MOD SUIV

Corresp:Non
MOD OK

Accès modem:N
MOD OK

MP:
REPR OK

Recom:
REPR OK

Modification du mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste

Utilisez la procédure suivante pour modifier le mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste.

1. Appuyez sur .
- | |
|--------------|
| Accès: |
| SORT REPR OK |
2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.
- | |
|--------------|
| Admin |
| BTE RA AUTRE |
3. Appuyez sur .
- | |
|---------------|
| Mess vocale:0 |
| MOD SUIV |
4. Appuyez sur SUIV.
- | |
|------------------|
| Réprt existant:0 |
| MOD SUIV |
5. Appuyez sur SUIV.
- | |
|-------------|
| Corresp:Nom |
| MOD OK |
6. Appuyez sur OK.
- | |
|---------------|
| Accès modem:0 |
| MOD OK |
7. Appuyez sur MOD.
- | |
|---------------|
| Accès modem:N |
| MOD OK |
8. Appuyez sur MOD.
- | |
|---------|
| MP: |
| REPR OK |
9. Entrez le nouveau mot de passe d'accès par modem, puis appuyez sur OK.
- | |
|---------|
| Recom: |
| REPR OK |
10. Entrez de nouveau le nouveau mot de passe d'accès par modem, puis appuyez sur OK.
11. Appuyez sur .

Désactivation du mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste

Utilisez la procédure suivante pour désactiver le mot de passe d'accès par modem à l'aide d'un poste.

1. Appuyez sur .
- | |
|--------------|
| Accès: |
| SORT REPR OK |
2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.
- | |
|--------------|
| Admin |
| BTE RA AUTRE |
3. Appuyez sur .
- | |
|---------------|
| Mess vocale:0 |
| MOD SUIV |
4. Appuyez sur SUIV.
- | |
|------------------|
| Réprt existant:0 |
| MOD SUIV |
5. Appuyez sur SUIV.
- | |
|-------------|
| Corresp:Nom |
| MOD OK |
6. Appuyez sur OK.
- | |
|---------------|
| Accès modem:0 |
| MOD OK |
7. Appuyez sur MOD.
- | |
|---------------|
| Accès modem:N |
| MOD OK |
8. Appuyez sur .

Connexion au système CallPilot

Pour établir une connexion au système CallPilot, vous devez :

- configurer votre modem pour accéder à celui du système CallPilot;
- établir une connexion avec le modem du système CallPilot.

Configuration de votre modem pour accéder à celui du système CallPilot

Le modem du système CallPilot requiert une configuration d'accès spéciale. Cette exigence aide à prévenir les accès non autorisés au système CallPilot.

Pour configurer votre modem :

- 1 Ouvrez le dossier contenant l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks (CPsecureModem.exe).
- 2 Double-cliquez sur **CPsecureModem.exe**.
L'utilitaire de configuration de modem s'ouvre. Les paramètres courants du modem apparaissent au bas de la boîte de dialogue.
- 3 Sélectionnez l'option **Configure Modem for Secure Access** (configurer le modem pour un accès sécurisé).
- 4 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 5 Si vous utilisez Windows NT 4.0, Windows 2000 ou Windows XP, redémarrez votre ordinateur.

Lorsque votre ordinateur a redémarré, votre modem peut établir une connexion avec celui du système CallPilot.



Nota : Vous devez rétablir le mode de fonctionnement normal de votre modem lorsque vous voulez établir une connexion avec un système autre que le système CallPilot. Pour obtenir des informations sur la façon de rétablir le mode de fonctionnement normal de votre modem, consultez la section «[Configuration de votre modem pour des connexions modem en mode normal](#)» à la page 91.

Connexion au modem du système CallPilot

Pour établir une connexion avec le système CallPilot :

- 1 Cliquez sur le menu **Start** (démarrer) pour ouvrir la fenêtre Dial-Up Networking (accès réseau à distance).
- 2 Dans le menu **Advanced** (avancé), sélectionnez **Operator-Assisted Dialing** (numérotation assistée par un opérateur).
Lorsque l'option Operator-Assisted Dialing (numérotation assistée par un opérateur) est cochée, cela signifie qu'elle est déjà sélectionnée.

- 3 Double-cliquez sur la connexion Accès réseau à distance que vous avez créée pour le système CallPilot.
- 4 Réglez le nom d'utilisateur à **CallPilot**.
- 5 Réglez le mot de passe à **administrator** (coordinateur).
- 6 Lorsque la boîte Domain (domaine) est affichée, réglez le domaine à l'adresse IP que vous avez entrée pour définir les paramètres TCP/IP de cette connexion Accès réseau à distance. Par exemple, entrez 192.168.0.2.
- 7 Cliquez sur le bouton **Dial** (composer).
La boîte de dialogue Operator-Assisted or Manual Dial (numérotation manuelle ou assistée par un opérateur) apparaît.
- 8 Utilisez le téléphone connecté au modem de votre ordinateur pour communiquer avec le système CallPilot auquel vous voulez accéder. Vous devez obtenir une réponse de la messagerie vocale du système CallPilot.
- 9 Lorsque la messagerie vocale répond, accédez à la boîte vocale du coordinateur à l'aide du mot de passe d'accès par modem. Pour ce faire, appuyez sur *** ***, entrez le numéro de boîte vocale du coordinateur de système puis le mot de passe d'accès par modem, et appuyez sur **#**. Par exemple, *** * 1 0 0 2 1 1 1 1 #**.



Nota : Si vous êtes en Europe ou en Australie, appuyez sur **8 8**, entrez le numéro de boîte vocale du coordinateur de système puis le mot de passe d'accès par modem, et appuyez sur **#**.
Par exemple, **8 8 1 0 0 2 1 1 1 1 #**.

- 10 Si le système CallPilot dispose de ressources suffisantes pour établir une connexion par modem, il commence un compte à rebours à partir de 5.
- 11 Lorsque le compte à rebours du système atteint 1, cliquez sur le bouton **Connect** (connecter), puis raccrochez le combiné du téléphone.
Un message apparaît lorsque la connexion est établie.



Nota :

Si le message guide **One moment please** (un instant, s'il vous plaît) apparaît, le système n'a pas suffisamment de ressources pour accéder au modem à ce moment-là. Attendez que le compte à rebours du système atteigne 1 avant de cliquer sur le bouton Connect (connecter).

Si le message guide **One moment please** (un instant, s'il vous plaît) est diffusé à plusieurs reprises et que le message guide **Exiting the system, goodbye** (déconnexion en cours. Au revoir) apparaît, essayez de rappeler.

Votre ordinateur est maintenant connecté au système CallPilot et vous pouvez accéder à l'interface Web.

Accès au système CallPilot à partir de la console du système CallPilot

- 1 Cliquez sur le bouton **Start** (démarrer), puis sur **Run** (exécuter).
- 2 Entrez **Telnet 192.168.0.2**, puis cliquez sur **OK**.



Nota : L'adresse IP montrée ci-dessus n'est donnée qu'à titre d'exemple. L'adresse IP que vous entrez doit correspondre à l'adresse IP du système CallPilot plus un (1).

Dans l'exemple ci-dessus, l'adresse IP montrée est l'adresse IP implicite du système CallPilot (192.168.0.1) plus un (192.168.0.2).

- 3 Ouvrez une session à la console du système CallPilot.

Lorsque vous n'avez plus besoin du système CallPilot, interrompez votre connexion au modem du système CallPilot.



Nota : Une fois vous avez interrompu votre connexion au système CallPilot, vous devez reconfigurer votre modem si vous voulez l'utiliser pour des connexions modem en mode normal.

Accès au système CallPilot à l'aide de l'application CallPilot Manager

- 1 Lancez votre navigateur Web.
- 2 Dans le champ de l'URL, entrez **http://<Adresse IP de CallPilot>**.
- 3 Accédez à l'application CallPilot Manager.

Lorsque vous n'avez plus besoin du système CallPilot, interrompez votre connexion au modem du système CallPilot.



Nota : Lorsque vous avez interrompu votre connexion au système CallPilot, vous devez reconfigurer votre modem si vous voulez l'utiliser pour des connexions modem en mode normal. Dans cette situation, vous devez réamorcer votre PC.

Configuration de votre modem pour des connexions modem en mode normal

Pour configurer votre modem pour des connexions en mode normal :

- 1** Ouvrez le dossier contenant l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks (CPsecureModem.exe).
- 2** Double-cliquez sur **CPsecureModem.exe**.
L'utilitaire de configuration de modem s'ouvre.
- 3** Sélectionnez l'option **Configure Modem for Normal Operation** (configurer modem pour utilisation en mode normal).
- 4** Cliquez sur le bouton **OK**.
- 5** Si vous utilisez Windows NT 4.0, Windows 2000 ou Windows XP, vous devez redémarrer votre ordinateur.

Après avoir redémarré votre ordinateur, vous pouvez utiliser votre modem pour des connexions modem en mode normal.

Annexe B

Numéros d'appel Norstar

Norstar est un système numérique qui peut transmettre deux conversations simultanées au moyen d'un seul port. Les deux voies téléphoniques utilisées aux fins de transmission sont appelées B1 et B2. Il faut parfois surveiller chacune des voies B1 et B2 que le système CallPilot 100/150 utilise. Pour y parvenir, vous pouvez attribuer des touches composition automatique d'un poste Norstar aux numéros de poste B1 et B2.

Les tableaux suivants peuvent servir à déterminer quels sont les numéros d'appel (NA) B1 et B2 implicites des systèmes modulaire et compact Norstar.

Tableau 13 NA de SCI modulaire de base

Ports	NA B1	NA B2	Numéro du module
101 - 132	21 - 52	53 - 84	MEC n° 1
201 - 248	001 - 048		MEC n° 2

Tableau 14 NA de cartouche à deux ports de système SCI modulaire

Ports	NA B1	NA B2	Numéro du module
101 - 132	221 - 252	285 - 316	MEC n° 1
301 - 316	253 - 268	317 - 332	ML n° 3
401 - 416	269 - 284	333 - 348	ML n° 4
201 - 248	001 - 048		MEC n° 2
401 - 412	049 - 060		ML n° 4
301 - 312	061 - 072		ML n° 3

Tableau 15 NA de cartouche à six ports de système SCI modulaire

Ports	NA B1	NA B2	Numéro du module
101 - 132	221 - 252	349 - 380	MEC n° 1
301 - 316	253 - 268	381 - 396	ML n° 3
401 - 416	269 - 284	397 - 412	ML n° 4
501 - 516	285 - 300	413 - 428	ML n° 5
601 - 616	301 - 316	429 - 444	ML n° 6
701 - 716	317 - 332	445 - 460	ML n° 7
801 - 816	333 - 348	461 - 476	ML n° 8
201 - 248	001 - 048		MEC n° 2
801 - 812	049 - 060		ML n° 8
701 - 712	061 - 072		ML n° 7
601 - 648	073 - 084		ML n° 6
501 - 512	085 - 096		ML n° 5
401 - 412	097 - 108		ML n° 4
301 - 312	109 - 120		ML n° 3

Association des NA du système CallPilot 100/150 à des touches mémoire

Pour faciliter le dépannage, il est utile de programmer les NA du système CallPilot 100/150 de façon à les associer à des touches mémoire d'un poste Norstar.

Une fois que vous avez défini les NA du système CallPilot 100/150, programmez-les sur les touches mémoire dotées d'indicateurs.

Si les NA du système CallPilot 100/150 sont associés à des touches mémoire, il est facile de surveiller le trafic sur le système CallPilot 100/150 et de déterminer si un port du système CallPilot 100/150 ne fonctionne pas.

Glossaire

Administration

Tâches relatives à la gestion des boîtes vocales, des annonces, des niveaux de compétences, des préposés et de la configuration du système

Afficheur

Écran à une ou deux lignes d'un poste Nortel Networks qui montre les commandes et les options de l'application CallPilot.

Alertes

Messages envoyés par l'application CallPilot qui indiquent qu'une situation requiert l'attention du coordinateur du système.

Application Call Center

Le logiciel Call Center reçoit, met en garde et achemine les appels aux préposés d'un centre d'appels.

Baud

Unité de mesure de la vitesse de transmission de données. Un baud équivaut approximativement à un bit par seconde (bit/s). Les valeurs standard sont 300, 1 200, 2 400, 4 800 et 9 600 bauds.

Bit

Abréviation du terme anglais «binary digit» (chiffre binaire). Le bit est la plus petite unité d'information reconnue par l'ordinateur. Un bit a une valeur égale à 0 (absence) ou à 1 (présence).

Boîte de réception

Une des deux boîtes vocales spéciales. Cette boîte vocale sert à recueillir les messages destinés aux personnes n'ayant pas de boîte vocale personnelle.

Boîte vocale

Emplacement de stockage des messages du système CallPilot.

Câble d'alimentation

Câble qui relie le système CallPilot 100/150 à une source d'alimentation électrique.

Câble série

Câble qui transfère les données un bit à la fois. Ce câble relie le système CallPilot 100/150 à un terminal RS-232.

Cartouche de fonctions

Dispositif inséré dans le système CallPilot 100/150 et contenant la version initiale du logiciel ou une mise à niveau.

Code d'activation

Un code d'activation est un code qui permet d'ajouter des fonctions à un système CallPilot 100/150. Par exemple, le code d'activation de boîte vocale vous permet d'ajouter des boîtes vocales au système CallPilot 100/150.

Un code d'activation comprend 3 nombres de 8 chiffres. Il est aussi connu sous le nom de code d'autorisation logiciel.

Code de fonction

Code unique de trois chiffres permettant d'accéder aux fonctions et aux options de l'application CallPilot à partir d'un poste.

Configuration

Tâches consistant à régler les divers paramètres de l'application CallPilot. Par exemple, la configuration des lignes téléphoniques prises en charge par l'application CallPilot. Voir également *Administration*.

Coordinateur de système

Personne responsable de l'installation et de la configuration de l'application CallPilot.

Curseur

Marqueur apparaissant sur l'écran d'affichage qui indique l'endroit où sera affichée la prochaine entrée effectuée à l'aide du clavier ou de la souris.

Ethernet

Protocole de réseau local largement utilisé qui s'appuie sur le câble coaxial ou le câble à paire torsadée pour relier les ordinateurs entre eux.

Guide parlé

Instructions vocales préenregistrées que vous entendez lorsque vous accédez aux diverses fonctions et options de l'application CallPilot. Les guides parlés permettent également à un demandeur de progresser sur le chemin d'appels d'un arbre SS.

Hz (hertz)

Unité de mesure de fréquence égale à un cycle par seconde.

IDR

Identification du demandeur.

Initialisation

Étapes de préparation en vue de l'exploitation d'un élément matériel ou logiciel.

Installation

Configuration en vue de l'exploitation. Le matériel est installé en le raccordant aux prises ou aux connecteurs appropriés.

Langue seconde

Langue seconde de fonctionnement de l'application CallPilot.

Ligne réseau

Lignes téléphoniques qui relient le MEC Norstar au réseau téléphonique public commuté (RTPC).

Liste de diffusion

Ensemble de numéros de boîtes vocales auxquels l'application CallPilot attribue un numéro spécial de groupe. Lorsqu'un message est envoyé à une liste de diffusion, toutes les boîtes vocales figurant dans la liste reçoivent le même message.

Matériel

Composants physiques d'un système CallPilot 100/150.

MEC

Module d'équipement commun, un système téléphonique d'affaires Norstar.

Mémoire flash

Mémoire qui conserve ses données même lorsque le système CallPilot 100/150 est redémarré ou mis hors tension. Elle contient des instructions qui sont nécessaires au fonctionnement du système CallPilot 100/150. Ces instructions, qui ne peuvent pas être modifiées, sont utilisées par le système CallPilot 100/150 chaque fois qu'il est mis sous tension ou redémarré.

Moctet

Abréviation de mégaoctet. Un mégaoctet est égal à 1 048 576 octets. Mo est une autre abréviation de mégaoctet.

Modem

Dispositif de communication permettant l'échange de données entre ordinateurs par l'intermédiaire de lignes téléphoniques. Cet échange emploie un processus électronique appelé modulation et démodulation. Le modem transforme (module) les données en tonalités pour les acheminer à un autre modem et convertit (démodule) les tonalités qu'il reçoit d'un autre modem.

Mot de passe

Numéro de quatre à huit chiffres qui est composé à l'aide du clavier. Un mot de passe permet d'accéder aux boîtes vocales ou d'exécuter des tâches de configuration.

NA

Numéro d'appel.

Norstar

Système téléphonique auquel un système CallPilot 100/150 peut être connecté.

Octet

Espace nécessaire pour stocker un seul caractère. Un octet correspond à huit bits.

Option

Choix qu'offre l'application CallPilot à un utilisateur au moyen de messages guides ou de guides parlés.

Options affichées

Choix offerts à un utilisateur qui apparaissent dans l'afficheur deux lignes d'un poste Norstar. L'utilisateur sélectionne les options affichées à l'aide des touches afficheur ou des touches du clavier.

PCMCIA

Personal Computer Memory Card International Association.

Une carte PCMCIA stocke le logiciel CallPilot.

Port

Point de connexion au système CallPilot 100/150 qui permet l'échange de données avec d'autres dispositifs, comme un terminal RS-232.

Un port sert également de point de connexion avec le MEC Norstar. Voir *Port MCT*.

Port MCT

Port de multiplexage à compression temporelle. Type de port que vous utilisez pour relier le système CallPilot 100/150 au MEC Norstar.

Port série

Port qui transmet et reçoit les données un bit à la fois. Ce port sert à relier le système CallPilot 100/150 à un terminal RS-232.

Poste à signalisation multifréquence

Poste à boutons-poussoirs qui émettent des tonalités multifréquences.

Préposé

Personne responsable de répondre aux appels d'un ou de plusieurs niveaux de compétences d'un centre d'appels.

Protocole TCP/IP

Langage qui contrôle la communication entre tous les ordinateurs sur Internet.

RAM (mémoire vive)

Mémoire qui stocke des données de façon temporaire. Les données qu'utilise le microprocesseur lorsqu'il exécute des instructions sont stockées dans la mémoire RAM. Le contenu de la mémoire RAM est effacé chaque fois que le système CallPilot 100/150 est mis hors tension ou redémarré.

Répertoire d'entreprise

Liste des noms des titulaires de boîtes vocales initialisées, que l'on a décidé d'inscrire dans ce répertoire.

Réseau local

Groupe d'ordinateurs physiquement reliés les uns aux autres de façon à permettre la communication et les interactions entre eux.

Réseau longue distance

Ensemble d'ordinateurs connectés ou réseautés entre eux sur de grandes distances, qui utilisent habituellement les installations d'entreprises de télécommunications.

Sélection de service (SS)

Chemins d'appels qui permettent aux demandeurs de sélectionner des options pour faire progresser leur appel le long de chemins que vous créez.

Supervision de raccrochage

Fonction des lignes réseau qui avise le MEC Norstar lorsque l'interlocuteur à l'autre bout de la ligne raccroche son combiné.

Terminal RS-232

Dispositif avec afficheur, comme un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable, que vous pouvez connecter au port série du système CallPilot 100/150.

Tonalité MF

Tonalité multifréquence. Les tonalités des touches du poste qui servent à les identifier.

Valeur implicite

Paramètres prédéfinis de l'application CallPilot.

Touches afficheur

Trois touches apparaissant à l'afficheur deux lignes d'un poste Norstar. Ces touches permettent de sélectionner les options affichées par l'application CallPilot.

Voie téléphonique

Voie de communication que l'application CallPilot utilise pour acheminer des messages vocaux à destination et en provenance du MEC Norstar. Chaque port MCT utilise deux voies téléphoniques.

Index

A

- À partir de la ligne 41
- À partir du poste 41
- Accès par modem 79
- Adresse IP 40
 - exigences 24
 - modification 34, 35, 38
 - valeur implicite 24, 34
- Application Basic Call Center 19
- Application Call Center
 - dépannage 74
 - remise à la valeur implicite du mot de passe de l'administrateur 58
- Application Call Center Reporting 19
- Assistant Quick Install, exécution 39
- Attention 18
- Au poste 42
- Avertissement 18

B

- Boîte vocale, remise à la valeur implicite des mots de passe 57
- Broches
 - câble inverseur Ethernet 38
 - port série 35
 - ports MCT 26
- Broches du port A 26
- Broches du port B 26

C

- Câble inverseur Ethernet 38
 - broches 38
- Câble série 34
- CallPilot
 - accès 39
 - connexion au système 34
 - fichiers journaux, récupération 66
 - initialisation 31
 - liste des fonctions 19
 - réception 41
 - restauration de données 64
 - sauvegarde de données 62

- CallPilot Manager
 - à propos de 31
 - exigences 33
- Caractéristiques d'alimentation 22
- Code d'activation de boîte vocale 41
- Codes de fonction 43
 - affichage des appels en attente 48
 - état du niveau de compétences 48
 - fermeture de session 48
 - identification 43
 - inactifs 74
 - ouverture de session 48
 - suppression 74
- Comment obtenir de l'aide 11
- Commutateurs
 - Norstar 20
- Conventions 18
 - attention 18
 - nota 18
 - texte 11
- Conventions de texte 11

D

- Dépannage 74
 - codes de fonction 74
 - échec des diagnostics de mise sous tension 73
 - le système CallPilot n'est pas réamorçé 76
 - RS-232 71
 - terminal 71
 - voyants 77

E

- Échec des diagnostics de mise sous tension 73
- Enregistrement d'appels 19
- Exigences
 - CallPilot Manager 33
 - matérielles et logicielles 33
 - paramètres de communication 35
 - terminal 34
- Exigences de température 23
- Exigences EMC 34
- Exigences relatives à l'humidité 23
- Exigences, navigateur 33
- Exigences, navigateur Web 31

F

- Fentes PCMCIA 21
- Fichiers journaux 66
- Fonctions du système CallPilot 19

I

- Identification des codes de fonction 43
- Inactifs, codes de fonction 74
- Initialisation de l'application CallPilot 31
- Instructions, présentation 18
- Interface utilisateur, style 41
- Interrogation de fonction externe 74
- Interruption d'appels 19

J

- Jusqu'à la ligne 41

L

- Langue principale 41
- Langues, changement 53
- Liste de contrôle de l'alimentation électrique 23
- Liste de contrôle de l'ensemble 23
- Liste de contrôle des conditions ambiantes 23
- Liste des pièces, système 20
- Logiciel
 - mise à niveau 67

M

- Masque de sous-réseau 40
- Matériel et logiciel, exigences 33
- MEC Norstar compatibles 20
- Méthode d'accès au réseau public 42
- Mise à niveau
 - capacité de stockage de messages 69
 - logiciel 67
- Modem, remise à la valeur implicite du mot de passe 58
- Montage au mur du système CallPilot 25
- Mot de passe du coordinateur de système, remise à la valeur implicite 55

Mots de passe

- remise à la valeur implicite 55
- remise à la valeur implicite des mots de passe de boîte vocale 57
- remise à la valeur implicite du mot de passe d'accès par modem 58
- remise à la valeur implicite du mot de passe de l'administrateur de l'application Call Center 58
- remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur 55
- remise à la valeur implicite du mot de passe du téléphoniste 56

N

- NA de poste de réception 41
- Navigateur Web, exigences 31, 33
- Niveaux de compétences, nombre maximal 19
- Nombre de coups de sonnerie 41
- Nota 18
- Numéros d'appel B1 et B2 93
- Numéros d'appel Norstar 93

O

- Ouverture du système CallPilot 26

P

- Paramètres de communication, exigences 35
- Passerelle implicite 40
- Pays 41
- Port Ethernet, emplacement 21
- Port série
 - broches 35
 - emplacement 21
- Ports
 - broches MCT 26
 - connexion aux 26
 - emplacement 21
- Ports MCT
 - broches 26
 - emplacement 21
- Préposés actifs, nombre maximal 19
- Prise d'alimentation, emplacement 21
- Procédure d'installation du matériel 25
- Publications connexes 13

R

- Réception automatique 19
- Réseau local nécessaire 24
- Restauration des données de l'application CallPilot 64
- Routeur de saut suivant 40

S

- Saut suivant, routeur 40
- Sauvegarde de données de l'application CallPilot 62
- Sélection de service 19
- Serveur DNS 24, 40
- Serveur DNS principal 40
- Serveur DNS secondaire 40
- Stockage (en heures) 19
- Stockage de messages, augmentation de la capacité 69
- Style d'interface utilisateur 41
- Style d'interface utilisateur primaire 41
- Support de montage mural 25
- Symboles 18
- Systèmes téléphoniques compatibles
 - Norstar 20
- Systèmes téléphoniques Norstar 20

T

- Téléphoniste, remise à la valeur implicite du mot de passe 56
- Terminal
 - exigences 34
 - utilisation pour modifier l'adresse IP 35
- Terminal RS-232 71
 - ne peut pas communiquer 71
- Test XF 74
- Touches mémoire 93
 - programmation 93

U

- Utilitaire de configuration de la langue 53
- Utilitaire de sauvegarde et de restauration de données de l'application CallPilot 61
- Utilitaire de sauvegarde et de restauration de données, installation 61
- Utilitaires de télégestion Norstar 72

V

- Voyants 28
 - messages d'erreur 77

